



# COMUNE DI ALTO RENO TERME

*Città Metropolitana di Bologna*

Piazza della Libertà 13- Porretta Terme

40046 Alto Reno Terme

Tel. 0534-521100 Fax 0534-24440

Servizio turismo

## **COMUNE DI ALTO RENO TERME**

**Città Metropolitana di Bologna**

### **AVVISO PUBBLICO**

#### **DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DI ALTO RENO TERME (IAT) PERIODO NOVEMBRE 2024 – NOVEMBRE 2027**

CPV: 63513000-8 Servizi di Informazione Turistica

Si rende noto che questo Comune intende affidare il servizio di Gestione dell'Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica (di seguito IAT) di Alto Reno Terme.

Il presente avviso è finalizzato, esclusivamente, a ricevere manifestazioni d'interesse per favorire la partecipazione e la consultazione del maggior numero di operatori idonei a comunicare la disponibilità a essere invitati a presentare offerta, ma non è in alcun modo vincolante per la Stazione Appaltante che si riserva, altresì, di sospendere, modificare o annullare la procedura in oggetto.

Con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di affidamento e, pertanto, non sono previste graduatorie, attribuzione di punteggi o altre classificazioni di merito.

Si tratta di un'indagine conoscitiva, finalizzata all'individuazione di aspiranti idonei, da consultare nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza come indicato nel Codice degli Appalti D.lgs 36/2023. Le proposte che saranno presentate non vincolano in alcun modo l'Amministrazione, che, a valle delle risultanze dell'Avviso stesso, si riserva la facoltà di seguire anche altre procedure, in funzione del soddisfacimento dell'interesse pubblico. La presente fase procedurale non ha infatti natura di proposta contrattuale per cui l'Amministrazione Comunale non assume alcun vincolo in ordine alla prosecuzione della stessa, né i soggetti che presenteranno proposte potranno vantare alcuna pretesa e ad alcun titolo in conseguenza della presentazione di una proposta in riscontro al presente avviso.

**AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE**



# COMUNE DI ALTO RENO TERME

*Città Metropolitana di Bologna*

Piazza della Libertà 13- Porretta Terme

40046 Alto Reno Terme

Tel. 0534-521100 Fax 0534-24440

Servizio turismo

COMUNE DI ALTO RENO TERME: sede in Porretta Terme, piazza della Libertà n. 13, 40046 Alto Reno Terme (BO) tel. 0534/521100 , 0534/521111 , P.E.C.: [comune.altorenoterme@cert.cittametropolitana.bo.it](mailto:comune.altorenoterme@cert.cittametropolitana.bo.it) sito istituzionale: <http://www.comune.altorenoterme.bo.it> Servizio competente: Servizio VI Settore Turismo Cultura Sport

## RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi dell'art.15 del D.Lgs. n. 36/2023 il Responsabile Unico del Progetto è la Dott.ssa Francesca Lucchese Responsabile del Settore Turismo Cultura Sport Scuola Asilo Nido del Comune di Alto Reno Terme, tel.0534521127 e-mail: [francesca.lucchese@comune.altorenoterme.bo.it](mailto:francesca.lucchese@comune.altorenoterme.bo.it)

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'appalto riguarda l'attività di gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica con la finalità di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico di Alto Reno Terme, nonché l'animazione turistica, la programmazione e l'organizzazione di eventi culturali e/o turistici in collaborazione con il Comune e con le Associazioni del territorio. L'attività, che riguarda la raccolta e la diffusione di informazioni turistiche, l'accoglienza e l'assistenza ai turisti in collaborazione con Enti, Istituzioni e Operatori Turistici, è articolata in modalità front office e back office.

Il servizio deve essere erogato in maniera imparziale, trasparente e gratuita, coordinato dal Settore Cultura e Turismo del Comune di Alto Reno Terme e deve assicurare la piena funzionalità dell'Ufficio IAT così come definiti dalla L.R. 25 marzo 2016 n. 4 "Ordinamento turistico regionale" e successive modificazioni, dalla D.G.R n. 2188/2022 e le successive modifiche apportate dalla Regione Emilia-Romagna nella D.G.R n 1223/2023.

## PERSONALE E LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere reso da soggetti in grado di fornire, in italiano, in inglese e in una seconda lingua straniera comunitaria con preferenza per lo spagnolo, conforme alle esigenze di flusso di utenza presso gli sportelli, una qualificata e precisa conoscenza del territorio locale dal punto di vista turistico, geografico, culturale, ambientale e sociale. Vengono inoltre richieste buone



# COMUNE DI ALTO RENO TERME

*Città Metropolitana di Bologna*

Piazza della Libertà 13- Porretta Terme

40046 Alto Reno Terme

Tel. 0534-521100 Fax 0534-24440

Servizio turismo

competenze nell'utilizzo di strumenti informatici, esperienza di gestione di social network e buone capacità relazionali.

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

L'appaltatore, preso atto che presso l'ufficio IAT è presente n°1 impiegato comunale, deve provvedere alla gestione del servizio con proprio personale dipendente avente contratto ed articolazione del lavoro che garantisca:

- l'apertura al pubblico (front office) del Punto IAT nei modi e nei tempi stabiliti dall'Amministrazione;
- il servizio di back office;
- il servizio di grafica e gestione dei social media e dei siti internet comunali dedicati.

L'affidamento riguarda:

1. L'attività di gestione dell'ufficio IAT di Alto Reno Terme, situato in P.zza della Libertà n.11 Porretta Terme;
2. Eventuali servizi aggiuntivi allo scopo di supplire ad esigenze straordinarie e transitorie, da effettuarsi presso la sede dello IAT del Comune di Alto Reno Terme, tra i quali il servizio di gestione del portale WEB , comunità digitale, grafica e traduzioni con gestione anche da remoto;
3. Programmazione, organizzazione e gestione di eventi turistici locali;
4. Programmazione ed organizzazione iniziative culturali e turistiche in collaborazione con il Comune di Alto Reno Terme che verranno finanziate ad inizio estate con affidamenti diretti secondo le clausole contrattuali in base alle richieste dell'Ente.

Nello specifico le prestazioni oggetto del servizio d'Informazione ed Accoglienza turistica dovranno consistere in:

- A. attività d'informazione all'utenza sulle risorse turistiche, storiche, artistiche, ambientali e produttive del territorio;
- B. promozione degli eventi a carattere locale e metropolitano;
- C. assistenza al turista nella ricerca di disponibilità ricettiva;
- D. distribuzione di materiale informativo;
- E. rilevazione statistica giornaliera in form online degli utenti dell'ufficio con indicazione della tipologia di richiesta;



# COMUNE DI ALTO RENO TERME

*Città Metropolitana di Bologna*

Piazza della Libertà 13- Porretta Terme

40046 Alto Reno Terme

Tel. 0534-521100 Fax 0534-24440

Servizio turismo

- F. collaborazione con gli uffici comunali nelle attività del servizio turismo compreso il supporto amministrativo e nell'attività di informazione;
- G. gestione biglietteria e pre-vendita di biglietti per spettacoli e manifestazioni;
- H. traduzione testi di promozione turistica - interpretariato - informazioni all'utenza in ordine alla/e piattaforma/e digitali del Comune di Alto Reno Terme;
- I. eventuale vendita di cartine, libri, materiali informativi vari e prodotti locali;
- J. tutto quanto previsto dalle normative vigenti in materia di servizi di accoglienza e informazione turistica.

Il servizio dovrà essere espletato prevedendo l'orario di apertura al pubblico come definito dalle normative vigenti in materia di servizi di accoglienza e informazione turistica. Ogni variazione di orario dovrà essere concordata preventivamente con l'Amministrazione Comunale. Sarà inoltre richiesto, se necessario, un servizio d'informazione ed accoglienza integrativo pari a 20 ore totali, da espletarsi anche in orari diversi, in occasione di manifestazioni ed eventi particolari. Dette ore sono anch'esse ricomprese nell'importo del corrispettivo, come indicato nel presente avviso.

Le sedi di lavoro saranno consegnate dotate di arredi ed attrezzature idonei allo svolgimento dei servizi da erogare (pc, stampanti, telefono, etc.).

## **CLAUSOLA SOCIALE**

In caso di aggiudicazione l'Appaltatore si impegna, in via prioritaria, ad assumere e utilizzare per l'espletamento del servizio, qualora disponibile, il personale adibito al servizio quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, al fine di garantire i livelli occupazionali e la continuità del servizio, fondamentale per la prestazione di cui all'oggetto.

Tutte le attività dovranno essere svolte secondo le modalità e i criteri che verranno riportati nelle condizioni di contratto.

## **MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLA GARA**

Il servizio verrà affidato secondo le modalità della procedura negoziata senza bando, ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. e) del D.Lgs. 36/2023, senza porre limiti al numero di operatori economici in possesso dei requisiti richiesti da invitare a successiva fase in deroga al principio di rotazione così come previsto dall'art. 49 comma 5 del D.lg 36/2023. E' ammessa la partecipazione di raggruppamenti temporanei di imprese (RTI) e di consorzi. E' ammessa altresì la partecipazione di associazioni di promozione sociale ai sensi della L.R. 34/2002 e della L.R.5/2016.



# COMUNE DI ALTO RENO TERME

*Città Metropolitana di Bologna*

Piazza della Libertà 13- Porretta Terme

40046 Alto Reno Terme

Tel. 0534-521100 Fax 0534-24440

Servizio turismo

Saranno prese in considerazione le sole manifestazioni d'interesse correttamente caricate sulla piattaforma di approvvigionamento digitale Sistema Acquisti Telematici Emilia-Romagna (SATER) di Intercent-ER disponibile su <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/> così come da D.Lgs 36/2023.

Non saranno prese in considerazione manifestazioni d'interesse arrivate via pec o posta ordinaria o qualsiasi altro mezzo, altresì non saranno prese in considerazione le domande pervenute oltre il termine prescritto. E' esclusiva responsabilità del candidato assicurarsi il buon esito dell'invio entro la data di scadenza dell'avviso pubblico.

L'amministrazione non si assume alcuna responsabilità per i casi di ritardo o disagio tecnico sulla piattaforma di approvvigionamento imputabili a fattori terzi o al caso fortuito o a forza maggiore.

## **FASE SUCCESSIVA ALLA RICEZIONE DELLE CANDIDATURE**

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedere alle ulteriori fasi della procedura di affidamento individuando i concorrenti da invitare in seguito alla presentazione di manifestazione di interesse pervenuta esclusivamente attraverso la piattaforma di approvvigionamento digitale SATER.

Anche la seconda fase della procedura sarà espletata telematicamente su Sistema Acquisti Telematici Emilia-Romagna (SATER) di Intercent-ER disponibile su <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/>. Al momento della presentazione della manifestazione di interesse l'operatore economico deve essere regolarmente iscritto al portale SATER con i CPV richiesti per le prestazioni di cui alla presente manifestazione di interesse.

## **DURATA DELL' ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO**

Il contratto oggetto della gara avrà durata di 36 mesi ed esplicherà i suoi effetti non prima del 1/11/2024.

## **IMPORTO A BASE DI GARA**

L'importo a base di gara sul quale formulare l'offerta in ribasso percentuale è il seguente:



# COMUNE DI ALTO RENO TERME

*Città Metropolitana di Bologna*

Piazza della Libertà 13- Porretta Terme

40046 Alto Reno Terme

Tel. 0534-521100 Fax 0534-24440

Servizio turismo

- Il corrispettivo per il servizio è fissato in € 58.800,00 IVA esclusa per ogni anno, pari a € 176.400,00 IVA esclusa per 36 mesi. Non saranno accettate offerte pari o superiori al limite dell'importo a base di gara, pena l'esclusione dalla gara. I costi da interferenze sono nulli.

## **CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**

La procedura verrà aggiudicata secondo il criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa** Individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo secondo i criteri di valutazione ai sensi dell'art. 108 del D.L.gs.36/2023, aggiudicando la gara all'offerta che avrà conseguito, tra quelle ritenute valide, il punteggio più alto derivante dalla somma dei punteggi assegnati all'offerta tecnica (massimo 70 punti) e all'offerta economica (massimo 30 punti) per un punteggio totale di 100 punti.

La valutazione dell'offerta economica sarà effettuata con l'attribuzione di un punteggio in funzione del ribasso percentuale offerto sul corrispettivo per il servizio oggetto dell'appalto.

I criteri di valutazione dell'offerta per la gestione del servizio di informazione e accoglienza turistica sono indicati nel dettaglio nel capitolato d'oneri.

## **REQUISITI DI PARTECIPAZIONE**

Saranno ammessi a partecipare alla gara i soggetti singoli previsti dall'art. 65 del D.L.gs.36/2023 e raggruppamenti temporanei e consorzi di concorrenti, ai sensi dell'art. 68 del D.L.gs.36/2023. Non è ammessa la partecipazione alla gara contemporaneamente come ditta singola e come membro di raggruppamento di imprese o di un consorzio, ovvero come membro di più raggruppamenti o consorzi pena l'esclusione della ditta medesima e del raggruppamento o del consorzio al quale la ditta partecipa. I soggetti che intendono partecipare alla gara, a pena di inammissibilità, devono possedere i seguenti requisiti:

### **Requisiti di ordine generale (articoli 94, 95, 96, 97, 98 D.Lgs. 36/2023)**

Non incorrere in alcuna delle cause di esclusione previste dagli articoli **94, 95, 96, 97, 98 D.Lgs. 36/2023**.

### **Requisiti di idoneità professionale (art. 100 D.Lgs. 36/2023)**

Iscrizione nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura. In alternativa iscrizione al registro dell'Associazionismo di promozione sociale di cui alla L.R. 34/2002.

### **Requisiti di capacità tecnica e professionale (art. 100 D.Lgs. 36/2023)**



# COMUNE DI ALTO RENO TERME

*Città Metropolitana di Bologna*

Piazza della Libertà 13- Porretta Terme

40046 Alto Reno Terme

Tel. 0534-521100 Fax 0534-24440

Servizio turismo

- Il concorrente dovrà essere in possesso di risorse umane e tecniche con comprovata conoscenza storica, artistica, culturale e naturalistica del territorio, nonché dell'esperienza necessaria per eseguire l'appalto con un adeguato standard di qualità;
- essere in regola con l'assolvimento degli obblighi relativi alle disposizioni vigenti in materia di sicurezza, delle condizioni di lavoro e di previdenza ed assistenza dei lavoratori;
- essere in regola ai fini del DURC;
- svolgere il servizio con personale al front office rispondente ai profili professionali adeguati secondo quanto richiesto dalla L.R. 25 marzo 2016 n. 4 "Ordinamento turistico regionale" e successive modificazioni, dalla D.G.R n. 2188/2022 e le successive modifiche apportate dalla Regione Emilia-Romagna nella D.G.R n 1223/2023 (titoli di studio necessari, certificazioni linguistiche ecc...);
- il concorrente deve essere in possesso di apposita autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio, con almeno tre anni di esercizio di attività (ai sensi dell'art.21 della L.R. ER n.7/2003 e ss.mm.ii.), requisito previsto nei "Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica e per il loro finanziamento", di cui all'atto del Sindaco metropolitano n.177/2023, del Presidente della Provincia di Modena n.131/2023 coordinato con le modifiche e integrazioni di cui alla D.G.R. n.1223/2023 in modo da commercializzare pacchetti turistici ed esperienziali;
- iscrizione al Sistema Acquisti Telematici Emilia-Romagna (SATER) di Intercent-ER con il seguente cpv: 63513000-8 Servizi di Informazione Turistica;
- aver svolto, con buon esito, gestione di uffici di informazione turistica IAT e/o IAT-R per almeno 5 anni consecutivi;

Tale ultimo requisito dovrà essere provato mediante la produzione di:

- un elenco di servizi analoghi a quello oggetto dell'appalto effettuati negli ultimi 5 anni (2019-2020-2021-2022-2023), con indicazione dei relativi importi, date e destinatari;
- ciascun servizio deve essersi concluso con buon esito, senza applicazione di penali;
- un elenco delle professionalità impiegate nel servizio con evidenziato il titolo di studi e le certificazioni linguistiche così come previsto dalla normativa regionale di riferimento.

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





# COMUNE DI ALTO RENO TERME

*Città Metropolitana di Bologna*

Piazza della Libertà 13- Porretta Terme

40046 Alto Reno Terme

Tel. 0534-521100 Fax 0534-24440

Servizio turismo

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

## **MODALITA' PER MANIFESTARE L'INTERESSE**

Le manifestazioni d'interesse dovranno essere inviate esclusivamente tramite piattaforma Sistema Acquisti Telematici Emilia-Romagna (SATER) di Intercent-ER disponibile su <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/> dove il presente avviso pubblico verrà pubblicato e utilizzando il modello allegato. Il termine per manifestare l'interesse ad essere invitato alla successiva fase di procedura negoziata è di 30 giorni dalla pubblicazione.

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

## **ULTERIORI INFORMAZIONI**

Il presente avviso è finalizzato ad una indagine di mercato, non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo l'Amministrazione che sarà libera di seguire anche altre procedure.

La Stazione Appaltante si riserva di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua esclusiva competenza, il procedimento avviato senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

Resta inteso che la suddetta partecipazione non costituisce prova di possesso dei requisiti richiesti per l'affidamento dei lavori che invece dovrà essere dichiarata dall'interessato ed accertata dalla Stazione Appaltante in occasione della procedura di affidamento.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Avviso, è fatto rinvio al D.Lgs. 36/2023 per quanto compatibile.

## **Informativa ai sensi degli articoli 13-14 del Regolamento Europeo n. 679/2016**

Ai sensi degli artt.13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016 si forniscono le seguenti informazioni relative al trattamento dei dati personali:

**Titolare del trattamento:**

**Comune di Alto Reno Terme:**





# COMUNE DI ALTO RENO TERME

*Città Metropolitana di Bologna*

Piazza della Libertà 13- Porretta Terme

40046 Alto Reno Terme

Tel. 0534-521100 Fax 0534-24440

Servizio turismo

Porretta Terme, piazza della Libertà n. 13, 40046 Alto Reno Terme (BO) tel. 0534/521100 , 0534/521111 , P.E.C.: [comune.altorenoterme@cert.cittametropolitana.bo.it](mailto:comune.altorenoterme@cert.cittametropolitana.bo.it) sito istituzionale: <http://www.comune.altorenoterme.bo.it>

**Responsabile del trattamento:** Dott.ssa Francesca Lucchese, funzionario responsabile del Settore Turismo Cultura Sport Scuola e Asilo Nido del Comune di Alto Reno Terme.

**Finalità e base giuridica del trattamento:** il trattamento dei dati personali è diretto all'espletamento da parte del Comune di funzioni istituzionali inerenti la gestione della procedura selettiva in oggetto e saranno trattati per l'eventuale rilascio di provvedimenti annessi e/o conseguenti e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) del Regolamento europeo, non necessita del suo consenso. Le operazioni eseguite sui dati sono controllo e registrazione.

**Destinatari dei dati personali:** i dati personali potranno essere comunicati ad uffici interni e ad Enti Pubblici autorizzati al trattamento per le stesse finalità sopra dichiarate.

**Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE:** i suoi dati personali non saranno trasferiti né in Stati membri dell'Unione Europea né in Paesi terzi non appartenenti all'U.E..

**Periodo di conservazione:** i dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate.

**Diritti dell'interessato:** l'interessato ha diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati.

**Reclamo:** l'interessato ha diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, con sede in piazza di Montecitorio, 121 – 00186 Roma \_ t. (+39)06 696771 \_ fax (+39)06 69677 3785 \_ PEC [protocollo@pec.gdpd.it](mailto:protocollo@pec.gdpd.it) \_ Ufficio Relazioni con il Pubblico [urp@gdpd.it](mailto:urp@gdpd.it).

## **Pubblicazione Avviso**

Il presente avviso è pubblicato:

- sul sito istituzionale della Stazione Appaltante <http://www.comune.altorenoterme.bo.it> , nella sezione "Bandi";
- sull'Albo Pretorio on-line;
- sulla piattaforma di approvvigionamento digitale SATER.