



COMUNE DI BELGIRATE



COMUNE DI LESA



COMUNE DI MEINA

**UNIONE DI COMUNI COLLINARI DEL VERGANTE
BELGIRATE – LESA – MEINA**

AVVISO PUBBLICO DI INDAGINE DI MERCATO FINALIZZATA ALL'INDIVIDUAZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI DA CONSULTARE PER IL SUCCESSIVO L'AFFIDAMENTO DIRETTO, AI SENSI DELL'ART. 50 D.LGS. 36/2023 DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'UFFICIO INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE DI BELGIRATE E GESTIONE SITI TURISTICI DEI COMUNI DI LESA E MEINA – PERIODO MARZO 2024/DICEMBRE 2025

L'Unione di Comuni Collinari del Vergante intende effettuare un'indagine di mercato esplorativa per il successivo affidamento diretto ai sensi dell'art. 36 comma 1 lett. b) del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., dei servizi:

- Gestione dell'ufficio informazioni ed accoglienza turistica del comune di Belgirate;
- Gestione siti internet turistici dei comuni di Lesa e Meina;

per il periodo Marzo 2024 – Dicembre 2025 (con eventuale rinnovo fino al 31/12/2026).

Il presente avviso è da intendersi con scopo esclusivamente esplorativo, non comporta né diritti di prelazione o preferenza, né impegni o vincoli di qualsiasi natura sia per gli operatori interessati che per l'Amministrazione procedente. L'ente si riserva di sospendere, modificare, revocare o annullare le procedure relative al presente avviso esplorativo e non dar seguito all'affidamento di cui trattasi, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

1. Descrizione del servizio “Gestione dell'ufficio informazioni ed accoglienza turistica del comune di Belgirate”

Attività di informazione turistica

Si intendono tutte quelle funzioni destinate a far conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità ed ogni altra notizia utile alla visita del turista ed alla sua permanenza sul territorio comunale.

All' Ufficio IAT compete assicurare un servizio di informazione su iniziative turistiche nelle varie declinazioni artistiche, musicali, culturali, sportive, enogastronomiche, ricreative e di tempo libero che si svolgono nel Comune, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con le associazioni e i soggetti organizzatori.

Attività di accoglienza turistica

Si intendono tutte le attività orientate al turista volte a rendere fruibili ed immediatamente percepibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili sul territorio, mediante la messa a disposizione di informazioni, materiali, contenuti multimediali, con esclusione di informazioni di tipo commerciale o rivolte a orientare il turista verso determinate imprese turistiche o commerciali.

I servizi di informazione ed accoglienza devono essere resi secondo il principio della massima imparzialità, senza favorire in alcun modo particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi offerti.

Il servizio di informazione ed accoglienza turistica comprende le attività di front-office e di back-office e di realizzazione e stampa di materiale promozionale ed informativo cartaceo così come di seguito descritto.

Attività di front office

- diffusione delle informazioni il più possibile complete, in lingua italiana ed estere (tra cui necessariamente inglese e ulteriore lingua ufficiale dell'Unione Europea), relative all'offerta territoriale di ambito comunale, sovracomunale e regionale per tutti gli aspetti legati al turismo: informazioni storico-artistiche, culturali, naturalistiche e paesaggistiche, che, eventi e iniziative, attività sportive, ricreative, folkloristiche, culturali e congressuali, etc...;
- assistenza diretta al turista in ordine alle indicazioni su come muoversi nella località e sul territorio e suggerimenti su come organizzare il proprio tempo di visita e permanenza;
- orientamento al turista per usufruire delle potenzialità del territorio;
- indicazioni complete e imparziali su accoglienza per pernottamento e soggiorno, relative a tutte le strutture ricettive e di ristorazione del Comune;
- informazioni su trasporti e logistica, servizi: orari ferroviari e di linee di pullman relativamente al territoriocomunale, sovracomunale e regionale;
- distribuzione della documentazione turistica e gestione dei materiali informativi da esporre o mettere in distribuzione negli appositi spazi (es. programmi e pubblicità eventi, ecc. ...);
- assistenza al turista, sia in lingua italiana che estera, su richiesta telefonica oppure nei rapporti con Enti, Servizi sanitari ed assistenziali al fine di risolvere eventuali problemi incontrati durante il soggiorno;
- raccolta di segnalazioni e reclami, assistenza nella compilazione e inoltro alle Autorità competenti per le diverse carenze indicate;
- assistenza per la ricerca di posti letto per pernottamento;
- rilevazione statistica giornaliera del movimento dei visitatori e delle chiamate telefoniche distinti per nazionalità, con apposite schede, e gestione dei dati per report mensili ed annuali;
- aggiornamento delle informazioni;
- supporto al turista/visitatore, eventualmente indirizzandolo verso Enti ed organizzazioni idonee a fornire allo stesso adeguata assistenza;
- consultazione on line del sito internet turistico regionale e di altri portali informativi per fornire informazioni in tempo reale su orari ferroviari, autolinee, servizi vari, eventi speciali, ecc...;
- distribuzione di materiale informativo e comunicativo: distribuzione materiale turistico del territorio e della regione Piemonte, collaborazione con l'Ufficio Turismo del Comune per aggiornamento calendario manifestazioni nel territorio.

Gestione richieste

- ricezione di tutte le richieste di informazione turistica pervenute all'Ufficio e loro evasione, archiviazione e conteggio statistico, secondo le modalità concordate con il Responsabile del Servizio Segreteria dell'Ente;
- gestione del database indirizzi, inserimento richieste e conseguente evasione della posta

ordinaria;

- elaborazione di statistiche circa la quantità e la tipologia della posta evasa con particolare attenzione alla provenienza delle richieste (sito, e-mail, telefono, posta) e al ritorno delle strategie promozionali realizzate (pubblicità su riviste italiane e straniere, forum etc.).

Materiale Informativo

- monitoraggio del materiale in uscita e gestione report statistici in funzione delle modalità di distribuzione: allo sportello, ad operatori turistici, associazioni ed enti, invii postali;
- gestione dell'approvvigionamento dal magazzino;
- aggiornamento, revisione generale e produzione in proprio del materiale informativo cartaceo in distribuzione presso il front office di cui a titolo esemplificativo si indicano: elenco strutture alberghiere, elenco agenzie immobiliari, elenco strutture ricettive all'aperto, calendari eventi, orari, guide territoriali, approfondimenti, etc;
- produzione di documenti aggiornati e file per la pubblicazione sul sito internet www.comune.belgirate.vb.it nonché sul portale turistico del Comune di Belgirate;
- stampa, a seguito di file fornito dal Comune e a seguito del Visto si stampi da parte dell'Ufficio Turismo, di materiale informativo;
- distribuzione del materiale informativo messo a disposizione dal Comune ed altro materiale di interesse turistico (orari, mezzi di trasporto, programmi di manifestazioni, etc..). Il materiale fornito da operatori turistici privati del territorio dovrà essere sottoposto a visione del Comune prima della esposizione e distribuzione al pubblico.

Altre attività

- vendita dei biglietti per la navigazione sul Lago Maggiore come da Convenzione e relativa rendicontazione;
- disponibilità alla partecipazione ad incontri formativi e di coordinamento oppure corsi di formazione o altri seminari di aggiornamento realizzati dal Comune, dalla Regione o altri soggetti accreditati su nuove risorse o servizi turistici; le spese di partecipazione sono a carico della ditta affidataria;
- gestione dei turni del personale ed elaborazione statistica mensile ed annuale delle ore svolte;
- raccolta e trasmissione periodica al Comune di report dettagliati dell'attività svolta, unitamente al rilevamento delle richieste dell'utenza;
- supporto vario agli uffici comunali turistici, a titolo esemplificativo per iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche, per la partecipazione o promozione di eventi artistici, musicali, culturali, ricreativi e sportivi;
- evasione di richieste telefoniche, via e-mail o via fax relative a sistemazione alberghiera ed extra alberghiera, servizi offerti, ristorazione, apparato commerciale, itinerari, punti di interesse, locali, impianti sportivi e luoghi di divertimento, etc.
- collaborazione con l'Ufficio Tributi del Comune di Belgirate, per la distribuzione, nei periodi non garantiti, dei sacchetti per la raccolta differenziata dei rifiuti alle famiglie residenti e ai proprietari di seconde case.

L'affidatario del servizio dovrà impegnarsi 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 Belgirate, anche su formato digitale.

L'attività deve essere svolta nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e della relativa regolamentazione sulla gestione delle banche dati.

Attività di back office

L'affidatario dovrà garantire:

- il potenziamento dell'attività di comunicazione territoriale e di redazione web del servizio informazioni turistiche, in accordo con le strategie di promozione turistica definite dal Comune di Belgirate;
- attività di collaborazione per l'inserimento di dati per la gestione di portali turistici e app di promozione turistica, funzionale al sistema turistico territoriale, in sinergia con gli altri IAT e relativi soggetti convenzionati.

Redazione materiale cartaceo promozionale ed informativo

- collaborazione alla progettazione, elaborazione e produzione dei materiali turistici;
- elaborazione testi, raccolta informazioni e verifica delle stesse;
- collaborazione con grafici per la scelta delle immagini e per l'impaginazione;
- collaborazione con traduttori per l'inserimento dei testi in lingua;
- controllo bozze e versioni finali (il via alla stampa viene dato dagli uffici competenti);
- elaborazione redazionali tematici su argomenti d'interesse turistico in caso di necessità.

Personale da impiegare nel servizio

Il personale impiegato dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- diploma di scuola secondaria di II grado;
- avere ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- avere buona conoscenza delle risorse storiche, artistiche, culturali, ambientali e produttive del territorio di riferimento e delle principali risorse, itinerari turistici, Enti e Istituti culturali;
- avere buona capacità di comunicazione e di ascolto verso l'utente e una spiccata attitudine alle relazioni interpersonali;
- buona conoscenza di almeno due lingue straniere (inglese e altra lingua ufficiale dell'Unione Europea);
- capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici di base (software di video scrittura, navigazione internet e gestione posta elettronica).

L'affidatario è tenuto all'osservanza e all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti di se e dei propri operatori, dotandoli di tutti i mezzi di protezione atti a garantire la loro sicurezza assumendo altresì l'obbligo di formazione del proprio personale ai sensi del D.Lgs. 81/2008, individuando all'interno della struttura stessa il responsabile della sicurezza.

I rapporti giuridico-economici-assicurativi del predetto personale sono di esclusiva competenza e responsabilità dell'affidatario.

Locali, attrezzature e utenze dell'ufficio informazioni ed accoglienza turistica del Comune di Belgirate

Il servizio in oggetto sarà erogato nei locali dell'Ufficio turistico di Belgirate messi a disposizione dall'Amministrazione in Via Sempione.

L'affidatario 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 derivanti dalla mancata osservanza di tale obbligo.

L'affidatario tiene sollevato ed indenne l'Ente da 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.

Saranno a carico del Comune, ed escluse dal presente affidamento, le spese relative a:

- utenze elettriche, idriche e telefoniche, spese per riscaldamento e raffrescamento;
- manutenzione ordinaria e straordinaria degli uffici (se non derivanti dalla comprovata incuria o cattivacustodia da parte della ditta affidataria);
- pulizia ordinaria dei locali.

L'ufficio disporrà della seguente dotazione informatica:

- n. 1 postazioni PC completa di monitor e periferiche n. 1 stampante a colori, n. 1 linea telefonica/dati.

A giudizio insindacabile dell'Ente, potranno essere installate apparecchiature elettroniche per fornitura di informazioni self service e ogni altra strumentazione che il Comune ritenga utile installare (monitor, punti internet etc.).

All'atto della consegna delle strutture verrà predisposto e sottoscritto in contraddittorio tra Comune e Affidatario un verbale di consistenza e consegna. Al termine della gestione si procederà ad una ricognizione dello stato di consistenza, manutenzione e conservazione delle strutture, con stesura in contraddittorio di apposito verbale.

Periodo di svolgimento del servizio

Il servizio completo come sopra descritto dovrà essere assicurato secondo l'orario allegato al presente avviso pubblico, come stabilito dalla Giunta Comunale con propria Deliberazione n. 23 del 29.02.2024. Per le stagioni successive al 2024 il calendario verrà stabilito dalla Giunta Comunale nel rispetto dei criteri generali previsti in quello del 2024.

L'Affidatario dovrà mantenere l'orario minimo stabilito ed eventualmente ampliarlo al fine di garantire al meglio il servizio. L'Affidatario non potrà apportare modifiche all'orario minimo stabilito, senza aver preventivamente concordato le modifiche con l'Amministrazione. La richiesta dovrà avvenire all'Ente con un anticipo di almeno 7 giorni rispetto la decorrenza della modifica.

2. Descrizione del servizio “Gestione siti turistici dei comuni dei Comuni di Lesa e Meina”

Oggetto

L'affidatario dovrà curare il costante aggiornamento dei siti internet turistici del Comune di Lesa e del Comune di Meina, con l'inserimento di quanto di seguito specificato:

- informazioni di carattere storico, artistico e ambientale relativamente alle attrazioni turistiche presenti sul territorio comunale;
- informazioni relative ai servizi per il turista;
- informazioni relative a itinerari ciclopedonali il cui percorso è consigliato;
- informazioni relative a eventi organizzati sul territorio.

L'affidatario dovrà inoltre curare la comunicazione telematica dell'Amministrazione in ambito turistico attraverso eventuali ulteriori canali messi a disposizione dalla stessa.

Nell'esercizio della presente attività l'affidatario dovrà confrontarsi costantemente con le Amministrazioni Comunali.

Modalità di svolgimento del servizio

Il servizio dovrà essere svolto con mezzi informatici in possesso dell'affidatario. Si richiedono n. 58 ore di attività per ciascuna annualità dell'affidamento per ciascuno dei due comuni. L'attività in oggetto non dovrà essere svolta dall'affidatario contemporaneamente all'attività di cui al punto n. 1.

3. Durata dell'affidamento

La durata dell'affidamento è stabilita dal mese di marzo 2024 al mese di dicembre 2025 con diritto di opzione di rinnovo a favore dell'Amministrazione concedente fino al 31/12/2026.

4. Importo dell'affidamento

Il valore dell'affidamento è stimato in **€ 32.000,00 (euro trentaduemila/00)**, per un totale di € 48.000,00 (euro quarantottomila/00), nel caso si proceda al rinnovo del servizio.

5. Requisiti

Per partecipare alla procedura gli operatori economici concorrenti devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- assenza motivi di esclusione di cui all'art. 60 D.Lgs. 36/2023;
- assenza del divieto a contrattare con la Pubblica Amministrazione, previsto dall'art. 53, comma 16-ter D.Lgs. 165/2001.;
- Iscrizione al Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) gestito dal Ministero dell'Economia e delle Finanze tramite Consip.

La manifestazione di interesse non costituisce prova di possesso dei requisiti generali richiesti per l'affidamento del servizio, che dovranno essere nuovamente dichiarati dagli interessati in sede di affidamento diretto.

6. Termine e modalità di presentazione della manifestazione di interesse

Tutti gli operatori economici interessati, che siano muniti dei necessari requisiti, sono invitati a presentare una segnalazione di interesse a partecipare alla procedura esclusivamente mediante compilazione dell'allegato modulo di richiesta (Modulo A).

La manifestazione di interesse dovrà pervenire **esclusivamente via PEC** al seguente indirizzo: unionevergante@mailcertificata.net unitamente a copia del documento di identità del dichiarante (non è necessaria la copia del documento in caso di firma digitale della manifestazione di interesse) **ENTRO E NON OLTRE LE ORE 12.00 DEL GIORNO 19/03/2024.**

Farà fede l'orario di arrivo desumibile dalla ricevuta di avvenuta consegna della pec alla casella sopraindicata. **Nel messaggio l'OGGETTO deve riportare "MANIFESTAZIONE DI INTERESSE SERVIZI TURISTICI"**

Non saranno ammesse le manifestazioni di interesse pervenute oltre il limite temporale sopra citato o trasmesse in altre modalità.

7. Procedura di selezione degli operatori economici

L'Amministrazione trascorso il termine sopra indicato per la presentazione delle manifestazioni di interesse inviterà i manifestanti interesse e possedenti i requisiti, a formulare un preventivo finalizzato al successivo affidamento diretto del servizio ai sensi dall'art. 50, c. 1, lettera b) del D.Lgs. 36/2023 attraverso il portale web del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione. L'Amministrazione non opererà alcuna limitazione in ordine al numero di operatori economici che intendano partecipare alla presente procedura.

È facoltà dell'Ente procedere all'affidamento anche nel caso della presentazione di una sola manifestazione di interesse.

In caso di raggruppamenti temporanei la richiesta di preventivo verrà inviata all'impresa designata quale mandataria.

8. Altre informazioni

Il trattamento dei dati inviati dai soggetti interessati si svolgerà per finalità unicamente connesse alla procedura in argomento e conformemente alle disposizioni contenute nel Regolamento U.E. 679/2016, nel D.Lgs 196/2003).

Il presente avviso viene pubblicato sul sito istituzionale www.unionecomunidelvergante.it nella sezione dedicata ad "Amministrazione Trasparente", sezione "Bandi di gara e contratti".

Il RUP è il Responsabile del Settore, dott. Filippo Frattini.

Per informazioni:

Ufficio Segreteria 0322.76421 – int. 3 – email: segreteria@unionecomunidelvergante.it

Allegato al presente Avviso:

"Modulo A" da utilizzare per la presentazione della manifestazione di interesse