



SISTEMA TURISTICO LOCALE SARDEGNA NORD OVEST S. C. A R. L.

Capitolato di gara per la gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica presso l'aeroporto di Alghero-Fertilia.

Art. 1 Oggetto

La Società consortile a r. l. Sistema Turistico Locale Sardegna Nord Ovest intende affidare il servizio di Informazione e Accoglienza Turistica ad un' impresa avente tra i propri oggetti sociali l'esercizio di tale attività, con almeno tre anni di esercizio di attività.

Il presente appalto, della durata di 9 mesi, ha un valore complessivo a base d'asta di **euro 70.812,50 + IVA al 20%**; l'offerta economica non potrà essere formulata in aumento.

Art. 2 Caratteristiche del servizio da svolgere

Il Servizio di Accoglienza e Informazione turistica è svolto come segue:

- promuovendo, incrementando e qualificando lo sviluppo turistico nell'ambito territoriale di sua competenza, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione;
- svolgendo tutte le funzioni attinenti al turismo che sono di interesse anche per le organizzazioni locali pubbliche e private.

Art. 3 Luogo e modalità per l'attuazione del servizio

Per assicurare il servizio di informazione e di accoglienza ai turisti la Società consortile a r.l. Sistema Turistico Locale Sardegna Nord Ovest provvede alla disponibilità e alla fruibilità, previo accordo con la SO.GE.A.AL, del locale attualmente sede dell'ufficio di Accoglienza ed Informazioni turistiche ubicato presso l'aeroporto di Alghero-Fertilia. Il locale si concede esclusivamente per l'utilizzo richiesto, con divieto di sublocazione e cessione anche parziale e divieto di mutamento di destinazione d'uso. Il soggetto gestore, nell'esplicare la propria attività nel locale concesso in gestione, dovrà agire nel rispetto delle norme di pubblica sicurezza e di ogni altra norma relativa ai locali pubblici.

Il soggetto gestore si impegna a rispettare i seguenti parametri di allestimento e organizzazione dello spazio messo a disposizione:

dotazione ufficio

- attrezzature: l'ufficio è dotato di un computer e una fotocopiatrice
- arredi: l'ufficio è dotato di un bancone reception, una scrivania, un espositore brochures, n. 3 mensole, n. 6 fermalibri, un armadio libreria, un appendiabiti, una poltrona, n. 2 sedie e un cestino gettacarte.

Gli arredi sono in buono stato di conservazione. L'ufficio è inoltre dotato di telefono e fax. E' presente un televisore e un lettore DVD per la diffusione delle immagini del territorio, collocato nella zona riservata all'utente.

attività

- raccolta, trattamento e diffusione d'informazioni turistiche
- distribuzione ai turisti delle pubblicazioni, degli opuscoli informativi ed illustrativi e di altro materiale pubblicitario ammesso alla distribuzione dal S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l.. Le pubblicazioni di evidente significato commerciale o relative a singoli operatori del settore, autorizzate preventivamente dal S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c.a.r.l, potranno, quando possibile, essere messe a disposizione in appositi espositori posizionati all'esterno del bancone informativo
- assistenza al turista in difficoltà eventualmente indirizzandolo verso enti ed organizzazioni suscettibili di dare al medesimo aiuto adeguato.
- L'ufficio può esporre prodotti tipici locali con indicazione dei relativi produttori a cui rivolgersi per eventuali acquisti. E' vietata ogni forma di vendita.
- Il servizio di informazioni ed accoglienza turistica dovrà presentare la totalità dell'offerta turistica per la località ed il settore richiesti (ricettività, ristorazione, esercizi commerciali, servizi, ecc.) con divieto di evidenziare qualunque preferenza ed indicare singoli esercizi;

I servizi suddetti dovranno essere totalmente gratuiti per gli utenti.

L'ufficio adotta strumenti di indagine facoltativi sulla soddisfazione dell'utente di tipo continuativo o una tantum.

apertura

Dovrà essere garantita l'apertura dell'ufficio di informazione turistica per n. 11 ore giornaliere. L'articolazione temporale oraria potrà essere concertata con S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l. in funzione degli orari di arrivo e partenza dei voli. Gli orari devono essere esposti in modo ben visibile all'esterno dell'ufficio.

personale

- quantità personale: deve essere assicurata un'adeguata presenza di personale addetto all'accoglienza e informazione con particolare attenzione ai periodi di massima affluenza;
- competenze operatori di sportello: il personale addetto all'ufficio possiede il diploma di scuola media superiore, conosce almeno due lingue straniere, tra cui la lingua inglese, ed è in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici;
- formazione degli addetti all'informazione turistica: il personale addetto all'ufficio è sottoposto a corsi di formazione per l'aggiornamento delle conoscenze sulle risorse e sui servizi turistici.

- eventuali sostituzioni di personale assente devono essere garantite con carattere di urgenza e con personale in possesso delle caratteristiche richieste. In ogni caso il S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l. si riserva la facoltà di ricusare il personale non ritenuto idoneo allo svolgimento del servizio, a proprio insindacabile giudizio.

Art. 4 Adempimenti obbligatori

Il soggetto gestore è tenuto:

1. a custodire l' Ufficio informazioni turistiche con tutte le attrezzature incluse;
2. a curare la perfetta pulizia del locale e delle aree di pertinenza;
3. a provvedere alla manutenzione di tutte le attrezzature (fax, computer, fotocopiatrici etc.), che S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l. concederà in comodato, in modo da riconsegnarle, al termine del contratto, nel medesimo stato di funzionalità considerando il deterioramento d'uso;
4. a rispettare le norme vigenti di igiene, sicurezza e prevenzione infortuni;
5. a sostenere le spese per le spedizioni a mezzo posta di materiale cartaceo di informazione e promozione turistica, le spese di fornitura del materiale di consumo e cancelleria necessarie all'ufficio e le spese per le utenze relative all'ufficio (illuminazione, acqua, riscaldamento, utenze telefoniche, nettezza urbana);
6. a collaborare con gli altri punti di informazione turistica facenti parte del sistema provinciale e a partecipare e collaborare a tutte le attività organizzate dal Sistema Turistico Locale nell'ambito del progetto di ricerca e sviluppo da svilupparsi in collaborazione con l'Università degli studi di Sassari.
7. ad inviare alla società S.T.L. Sardegna Nord Ovest:
 - la relazione trimestrale sull'attività svolta;
 - un prospetto riassuntivo sulla situazione dei reclami presentati presso lo stesso ufficio contenente il numero dei reclami per tipologia;
 - una nota sulle situazioni critiche emerse.

Art. 5 Ammissione alla Gara

Per tutto quanto non previsto espressamente dal presente capitolato, si applicano le norme previste dal D. Lgs. 163/2006.

Possono essere ammesse alla gara le ditte che presentino offerta entro il termine stabilito dal bando di gara. I requisiti necessari per la presentazione dell'offerta sono indicati in questo e nei successivi articoli, oltre che nel bando di gara. Prima dell'apertura delle buste contenenti l'offerta tecnica ed economica, si provvede a valutare il rispetto delle condizioni di ammissibilità alla gara.

Si procede all'aggiudicazione anche nel caso in cui pervenga una sola offerta; ci si riserva, comunque, di non aggiudicare l'appalto qualora non si ritenga alcuna offerta sufficientemente conveniente.

Possono partecipare al presente appalto le imprese singole o riunite che presentino i seguenti requisiti:

- a) di non trovarsi in nessuna delle condizioni di esclusione previste dall'art. 38 D.Lgs n. 163/06 e s.m.;
- b) di essere iscritti da almeno tre anni alla Camera di Commercio, o Ente equivalente, se esistente, dei paesi membri dell'Unione Europea, per la categoria di attività oggetto dell'appalto;

- c) avere una consolidata esperienza di attività nel settore, con specifico riferimento alle prestazioni oggetto del presente appalto, da documentare mediante elenco dei servizi prestati nel triennio
- d) di applicare integralmente ai propri addetti il contratto nazionale del Settore e i contratti integrativi, territoriale e aziendali vigenti, con particolare riferimento ai salari minimi contrattuali derivanti dalla stessa;
- e) di essere in regola con l'applicazione delle normative della sicurezza sul luogo di lavoro (D.lgs. 626/94) in materia di prevenzione infortunistica, di igiene del lavoro, nonché con il versamento dei contributi previdenziali, assicurativi ed antinfortunistici vigenti;
- f) di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, ai sensi dell'art. 17 Legge 68/99 o, in alternativa, che l'impresa non è soggetta alle disposizioni di cui alla Legge 12.3.99 n. 68;
- g) di non trovarsi nello stato di impresa controllata o controllante ai sensi dell'art. 2359 Codice Civile; nell'ipotesi in cui l'impresa si trovi in situazioni di controllo (come controllante o controllata) deve dichiarare l'elenco delle imprese rispetto alle quali si trova in tali situazione. In caso di partecipazione di impresa controllante o controllata si procederà all'esclusione di entrambe;
- h) di non partecipare alla gara in più di una associazione temporanea o consorzio, ovvero di non partecipare alla gara anche in forma individuale qualora partecipi alla gara medesima in associazione o consorzio. In caso di rilevata partecipazione alla gara di un'impresa in più di una associazione temporanea o di contemporanea partecipazione alla gara di un'impresa sia in forma individuale che in associazione temporanea, si procederà all'esclusione sia di tale impresa che della o delle associazioni temporanee a cui tale impresa partecipa;

Art. 6 Durata dell'appalto

La durata del rapporto contrattuale è di 9 mesi dalla data di consegna del servizio. E' facoltà della stazione appaltante, previa verifica della sussistenza delle ragioni di convenienza economica, procedere al rinnovo del contratto fino ad un max di ulteriori 9 mesi.

Art. 7 Aggiudicazione

L'aggiudicazione dell'appalto verrà effettuata mediante procedura aperta con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 83 del D.Lgs 163/06 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione della Direttiva 2004/17/CE e 2004/18/CE", a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa valutata in base ai seguenti criteri e punteggi:

- | | |
|----------------------|--------------|
| A) Offerta tecnica | max 80 punti |
| B) Offerta economica | max 20 punti |

A) Valutazione dell'offerta tecnica

Per effettuare l'affidamento del Servizio di Accoglienza e Informazione turistica, si valuta l'offerta sulla base dei seguenti criteri:

- a) esperienze precedenti nell'erogazione di servizi di informazione e accoglienza turistica - max 50 punti:

- da 3 a 5 anni	punti 20
- da 6 a 8 anni	punti 35
- oltre 8 anni	punti 50

b) qualità professionale degli operatori impiegati – max 30 punti

- conoscenza parlata e scritta delle lingue straniere (oltre le due obbligatorie) attestata da ente o istituto di formazione legalmente riconosciuto
10 punti per ciascun operatore fino ad un max di punti 20
- titoli di studio specifici attinenti al turismo e al marketing
5 punti per ciascun operatore fino ad un max di punti 10

B) Valutazione dell'offerta economica

All'offerta più bassa tra quelle pervenute sarà attribuito il punteggio massimo pari a 20 punti; alle altre offerte sarà attribuito un punteggio ricavabile dalla seguente formula:

$p1 = \text{offerta più bassa} \times 20 / \text{offerta 1}$

$p2 = \text{offerta più bassa} \times 20 / \text{offerta 2}$

Art. 8 Modalità di presentazione dell'offerta

Il plico offerta, debitamente sigillato e controfirmato sui lembi e riportante i dati identificativi dell'offerente e l'oggetto dell'appalto, dovrà essere formato, a pena di esclusione, secondo le modalità dettagliatamente descritte nel bando di gara.

Art. 9 Oneri e responsabilità per danni

Il soggetto gestore risponde nei confronti degli utenti e dei terzi, degli obblighi e degli impegni derivanti dall'attività di informazione e accoglienza prestata ai turisti, svolta dall'Ufficio di Informazione e Accoglienza Turistica – sopra indicati, nonché dei fatti illeciti dei dipendenti.

Art. 10 Accertamenti e controlli sull'attività

Il S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c.a r.l. si riserva la più ampia facoltà di controllo e di ispezione in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo, sull'attività svolta dal soggetto gestore nell'Ufficio di informazione e accoglienza turistica.

Onde facilitare il controllo il soggetto gestore dovrà fornire al S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l. tutte le informazioni atte a verificare il corretto svolgimento del servizio affidatogli.

Art. 11 Variazioni

Il S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l. si riserva di modificare a suo insindacabile giudizio gli orari di apertura del servizio, dandone preventiva comunicazione scritta all'affidatario.

Ove vengano ordinati servizi in aumento, l'integrazione del corrispettivo sarà determinato previa fissazione dei lavori che dovranno essere eseguiti e al compenso stabilito.

Art. 12 Clausola Penale

Qualora si verificassero, da parte della Impresa, inadempimenti o ritardi rispetto agli obblighi contrattuali, il S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l. si riserva la facoltà di applicare una penale di € 200,00 per ogni giorno di ritardo e/o inadempimento, fatti comunque salvi i diritti di al risarcimento dell'eventuale maggior danno, nonché gli eventuali recessi e risoluzioni del contratto. Nel caso in cui le prestazioni non siano eseguite, oltre all'applicazione della suddetta penale, si procederà alla detrazione, dal corrispettivo dovuto, degli importi relativi alle prestazioni non effettuate.

L'ammontare della penale sarà detratto dal corrispettivo dovuto all'Affidatario, che è tenuto, in ogni caso, ad eliminare gli inconvenienti riscontrati.

Il S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l. si riserva la facoltà di ordinare e di fare eseguire, a spese dell'aggiudicatario, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento del servizio.

Art. 13 Risoluzione del Contratto

In tutti i casi di inadempimento da parte dell'aggiudicatario, il contratto può essere risolto unilateralmente dal S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l. In particolare il S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l. avrà la facoltà di risolvere il contratto nei seguenti casi:

- gravi violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'Affidatario, anche a seguito di diffide formali ad adempiere;
- sospensione o abbandono o mancata effettuazione, da parte del personale addetto, del servizio affidato;
- impiego di personale non sufficiente a garantire il livello di efficacia ed efficienza del servizio;
- violazione degli orari di lavoro concordati.

La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge e di contratto, compresa la facoltà del S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l. di affidare il servizio a terzi.

All'Affidatario sarà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese, i danni.

Per l'applicazione delle suddette disposizioni, il S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l. potrà rivalersi su eventuali crediti dell'Affidatario, senza bisogno di diffide formali.

In caso di fallimento dell'Affidatario, il S.T.L. Sardegna Nord Ovest s.c. a r.l. si riserva la facoltà di recedere dal contratto.

Art. 14 Compenso - Pagamenti

Il pagamento del compenso dovuto per regolare esecuzione del servizio avverrà in rate trimestrali, previa presentazione di regolari fatture.

Art. 15 Cauzione

L'Impresa aggiudicataria dovrà prestare la garanzia fidejussoria a norma di legge nella misura prevista dall'art. 113 del Dlgs 163/2006 dell'importo netto del contratto prima della stipulazione del contratto.

Art. 16 Spese ed Oneri Contrattuali

Tutte le spese relative al contratto sono a carico dell'Impresa aggiudicataria.

Art. 17 Norme Generali

Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato si fa riferimento alle norme e regolamenti vigenti in materia.

Art. 18 Controversie

Per tutte le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione del contratto di cui al presente capitolato e' competente il foro di Sassari.