



CITTA' DI SAN VITO DEI NORMANNI

(Provincia di Brindisi)
URP E SERVIZI INFORMATICI
2° SETTORE SERVIZI AL CITTADINO E SMART ECONOMY

Piazza Carducci, 1 – 72019 San Vito dei Normanni
Tel 0831/955218 pec: comunesanvitodeinormanni@pec.rupar.puglia.it

AVVISO ESPLORATIVO PER LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA PROCEDURA DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DIRETTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'INFO POINT DEL COMUNE DI SAN VITO DEI NORMANNI

Con la pubblicazione del presente avviso questa Stazione appaltante intende verificare la presenza sul mercato di operatori economici interessati a partecipare alla procedura di affidamento del servizio di gestione dell'Info Point del Comune di San Vito dei Normanni.

1. Oggetto e finalità del servizio

L'appalto ha per oggetto il servizio di gestione dell'Info Point del Comune di San Vito dei Normanni per 19 mesi a partire dalla determina di affidamento.

2. Descrizione del servizio

Il servizio oggetto del presente appalto prevede la gestione dell'Info Point turistico comunale aderente alla Rete regionale secondo le Linee Guida Regionali della D.G. Regionale 876 del 07/06/2017, assicurando il rispetto degli standard di qualità stabiliti dall'art. 6 delle suddette Linee, in allegato al presente avviso, oltre che la realizzazione di interventi in grado di potenziare, uniformare e qualificare il servizio di informazione e accoglienza.

In particolare nell'ambito del servizio di gestione dell'Info Point dovranno essere garantite le seguenti attività:

a) Orari di apertura

Come da linee guida regionali, sarà necessario garantire una apertura dell'ufficio Info Point pari a 36 ore settimanali, secondo i seguenti orari minimi:

- Dal 1 gennaio al 15 giugno: dal lunedì al venerdì 4 ore al giorno - sabato e domenica 8 ore al giorno;
- Dal 16 giugno al 15 settembre: dal lunedì al giovedì 4 ore al giorno -venerdì, sabato e domenica 8 ore al giorno, inclusi ponti e festivi;
- Dal 16 settembre al 31 dicembre: dal lunedì al venerdì 4 ore al giorno – sabato, domenica ponti e festivi 8 ore al giorno.

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di richiedere, in occasione di eventi di particolare richiamo turistico e/o in occasione di periodi di festività, un'articolazione diversa degli orari di apertura e/o un potenziamento degli orari nella misura del 15% in più di monte ore mensili.

b) Attività di informazione turistica

Per attività di informazione turistica si intende l'insieme delle azioni e dei servizi finalizzati a fornire, in modo puntuale, aggiornato, accessibile e multilingue, informazioni e assistenza ai visitatori, turisti e cittadini in merito all'offerta turistica, culturale, ambientale, artistica, musicale, enogastronomica e ricettiva del Comune, del territorio circostante e, più in generale, della Regione Puglia, anche stabilendo le opportune relazioni con gli uffici Infopoint limitrofi.

Tali attività comprendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- accoglienza e orientamento dell'utenza presso l'Infopoint;
- distribuzione di materiale informativo (cartaceo e/o digitale) validato e coerente con gli standard della Rete Regionale degli Infopoint;



CITTA' DI SAN VITO DEI NORMANNI

(Provincia di Brindisi)

URP E SERVIZI INFORMATICI

2° SETTORE SERVIZI AL CITTADINO E SMART ECONOMY

Piazza Carducci, 1 – 72019 San Vito dei Normanni
Tel 0831/955218 pec: comunesanvitodeinormanni@pec.rupar.puglia.it

- promozione di eventi, attrattori turistici e itinerari locali e regionali;
- supporto alla prenotazione di servizi turistici ove previsto (visite guidate, escursioni, eventi);
- gestione dei rapporti con l'Osservatorio Turistico Regionale e con gli altri Infopoint della rete;
- aggiornamento costante delle informazioni turistiche veicolate, in raccordo con gli strumenti regionali di promozione turistica (es. portale ufficiale di destinazione, piattaforme digitali regionali);
- rilevazione della soddisfazione dell'utenza e monitoraggio dei flussi informativi, secondo gli indirizzi regionali.

Le attività dovranno essere svolte nel rispetto degli standard qualitativi, dell'immagine coordinata e delle linee guida operative stabilite dalla Regione Puglia per la Rete degli Infopoint Turistici.

c) 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.

d) Attività di animazione ed eventi

Si richiede la progettazione e calendarizzazione di eventi utili a stimolare la curiosità degli utenti/turisti (almeno 2 eventi al mese), al fine di valorizzare naturalistico, artistico-culturale ed enogastronomico di San Vito dei Normanni attraverso attività di animazione on-site coinvolgenti e sostenibili, ambientati nei locali degli info-point e/o negli spazi in prossimità dello stesso (ad esempio visite guidate, degustazioni, installazioni creative, videoproiezioni, attività laboratoriale e ricreativa, performance artistiche) anche attraverso l'utilizzo di supporti digitali.

Sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere la realizzazione di un numero superiore di eventi nell'ambito dei periodi di maggiore affluenza turistica fino ad un massimo di 6 eventi al mese.

Le attività dovranno essere svolte da personale alle dipendenze dell'operatore economico.

e) Comunicazione sia online che offline

Attività di comunicazione massiva sia attraverso l'utilizzo dei canali social media istituzionali già attivi sia mediante la diffusione di materiale editoriale informativo, sia fornito da PugliaPromozione che prodotto dallo stesso Infopoint, al fine di aumentare la visibilità e le opportunità offerte dal territorio del Comune di San Vito dei Normanni e dai Comuni limitrofi.

Nello specifico per quanto attinente alla comunicazione online, dovrà essere garantita la gestione e il costante aggiornamento dei profili già attivi sulle principali piattaforme social dell'Infopoint di San Vito dei Normanni, al fine di promuovere il territorio e valorizzare le sue risorse anche attraverso l'implementazione del turismo di prossimità.

Nello specifico per le attività di **comunicazione online** è richiesta la predisposizione di un calendario editoriale ricomprensivo:



CITTA' DI SAN VITO DEI NORMANNI

(Provincia di Brindisi)

URP E SERVIZI INFORMATICI

2° SETTORE SERVIZI AL CITTADINO E SMART ECONOMY

Piazza Carducci, 1 – 72019 San Vito dei Normanni
Tel 0831/955218 pec: comunesanvitodeinormanni@pec.rupar.puglia.it

- **Post informativi:** Condividere notizie, eventi, curiosità e informazioni utili su San Vito dei Normanni e dintorni, con un carattere fresco e godibile.
- **Foto e video:** Catturare l'essenza del territorio con immagini suggestive e video emozionanti.
- **Storie interattive:** Sfruttare le funzionalità di Facebook e Instagram Stories per coinvolgere il pubblico con quiz, sondaggi e domande aperte.
- **Collaborazioni:** Promuovere le partnership con enti e associazioni locali, condividendo contenuti congiunti e organizzando eventi collaborativi.
- **Reel:** Creare brevi video accattivanti per mostrare le bellezze del territorio, le attività da fare e gli eventi realizzati.
- **Live streaming:** Trasmettere in diretta eventi, conferenze e manifestazioni per offrire un'esperienza immersiva al pubblico.
- **Interazione con il pubblico:** Rispondere prontamente a commenti, messaggi e domande degli utenti, creando un dialogo aperto e costante.
- **Stories:** Condividere brevi contenuti "dal vivo" per mostrare le attività ordinarie dell'Infopoint e mantenere il pubblico aggiornato.
- **Utilizzo di hashtag:** Includere hashtag pertinenti in ogni post e storia per aumentare la visibilità e raggiungere un pubblico più ampio. gli hashtag principali saranno #SanVitoDeiNormanni, #InfopointSanVito, #weareinPuglia, #cittàdisanvito ai quali si aggiungeranno di volta in volta gli hashtag relativi alla tipologia di evento/ notizia.

Mentre, nell'ambito della **comunicazione off-line**, è richiesta la predisposizione di apposito materiale informativo quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **Brochure e volantini:** Creare brochure informative e volantini con grafiche accattivanti, ben strutturati, chiari e accessibili da distribuire presso l'Infopoint, le strutture ricettive, i bar, i ristoranti e i luoghi di maggior interesse turistico relativi alle attrazioni del territorio e agli eventi in programma.
- **Mappe e guide:** Realizzare mappe dettagliate del centro storico e dei dintorni, evidenziando i principali punti di interesse. Le mappe devono essere distribuite gratuitamente presso l'Infopoint e includere QR code che rimandano a pagine web con informazioni più approfondite.
- **Pannelli informativi:** Installare pannelli informativi nei punti strategici del territorio, come piazze, monumenti e aree archeologiche recanti informazioni sintetiche e accattivanti sui luoghi di interesse, corredate da immagini e QR code.
- **Instaurare e/o proseguire collaborazione con i media locali:** Collaborare con i media locali, come giornali, radio e televisioni, per diffondere notizie e informazioni sulle attività dell'Infopoint e sugli eventi in programma.
- Realizzazione e cura di una zona dei locali dell'Infopoint nella quale gli operatori commerciali del territorio possano esporre materiale pubblicitario a libero utilizzo dei fruitori
- Pubblicizzazione delle attività ed eventi sul territorio attraverso l'esposizione dei materiali informativi che saranno forniti dalle singole organizzazioni, garantendo sempre la massima imparzialità e trasparenza come da linee guida regionali.

Tutti i prodotti editoriali saranno realizzati seguendo linee guida dell'immagine coordinata regionale.

f) Attività di gestione e monitoraggio on-desk



CITTA' DI SAN VITO DEI NORMANNI

(Provincia di Brindisi)
URP E SERVIZI INFORMATICI
2° SETTORE SERVIZI AL CITTADINO E SMART ECONOMY

Piazza Carducci, 1 – 72019 San Vito dei Normanni
Tel 0831/955218 pec: comunesanvitodeinormanni@pec.rupar.puglia.it

Si intendono tutte le attività necessarie per la raccolta e trasmissione periodica al Comune di report dettagliati dell'attività svolta, unitamente al rilevamento delle richieste dell'utenza e monitoraggio mensile dei flussi turistici in base alle informazioni raccolte durante le attività di gestione con l'obiettivo di poter effettuare, con l'analisi dei risultati, la pianificazione delle strategie locali e la programmazione delle attività da intraprendere per migliorare il servizio offerto dall' Infopoint, ivi incluse quelle relative alle attività di comunicazione e fruizione turistica.

Nello specifico è richiesto di:

- **Monitorare le metriche di performance:** Analizzare regolarmente i dati di Facebook e Instagram Insights per valutare l'andamento della strategia social e identificare aree di miglioramento.
- **Raccogliere feedback dal pubblico:** Saranno predisposte delle schede di customer satisfaction per monitorare il grado di soddisfazione dei clienti nei confronti delle azioni di infopoint.
- **Modificare e aggiornare** la strategia social in base ai dati raccolti e al feedback del pubblico, per massimizzare l'efficacia e il raggiungimento degli obiettivi.

g) Utilizzo del DMS DIGITAL MANAGEMENT SYSTEM - Turismo e cultura in Puglia

Gli eventi e le attività organizzate dalla città di San Vito dei Normanni saranno caricati sul portale messo a disposizione dall'agenzia regionale per favorirne la comunicazione e diffusione, e l'integrazione con gli eventi a livello regionale.

3. Durata del servizio

L'appalto riguarda la gestione dell'Infopoint comunale per 19 mesi a partire dalla determina di aggiudicazione.

4. Importo a base d'asta

L'importo a base d'asta è pari a €. 34.000,00 onnicomprensivo per l'intera durata contrattuale onnicomprensiva di qualsivoglia onere e/o contributo.

5. Procedura di gara

L'Amministrazione procederà all'affidamento del servizio secondo la procedura prevista dall'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs. 36/2023, previa consultazione degli operatori economici che avranno presentato manifestazione di interesse ai sensi del presente avviso, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

6. Requisiti di ammissione alla procedura di gara

Ai fini della manifestazione di interesse per la disponibilità all'affidamento del servizio di gestione dell'Infopoint comunale, gli operatori economici dovranno dimostrare, a pena di esclusione, il possesso dei requisiti di seguito indicati:

a) **Requisiti di ordine generale:**



CITTA' DI SAN VITO DEI NORMANNI

(Provincia di Brindisi)
URP E SERVIZI INFORMATICI
2° SETTORE SERVIZI AL CITTADINO E SMART ECONOMY

Piazza Carducci, 1 – 72019 San Vito dei Normanni
Tel 0831/955218 pec: comunesanvitodeinormanni@pec.rupar.puglia.it

Sono esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'articolo 53, comma 16-ter, del decreto legislativo del 2001 n. 165 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi tre anni.

La mancata accettazione delle clausole contenute nel patto di integrità sottoscritto dal Comune di San Vito dei Normanni e la Prefettura – UTG di Brindisi costituisce causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'art. 1, comma 17 della l. 190/2012.

b) Requisiti di capacità professionale;

Di seguito si specificano i requisiti di idoneità professionale di cui all'art. 100, comma 1, lett. a), del D.Lgs. 36/2023.

- Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane per attività pertinenti con quelle oggetto del presente avviso da almeno dieci anni. Per l'operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia: iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli altri Stati membri di cui all'allegato II.11 del Codice per la durata di almeno 10 anni;

c) Requisiti di capacità tecnica e professionale:

- ✓ Documentata esperienza decennale da cui si rilevi la prestazione di servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto, svolti sul territorio pugliese;
- ✓ Presenza nell'organizzazione di almeno 4 guide turistiche abilitate ai sensi della L.R. n. 9/2016, di cui una guida abilitata italiana inglese ufficiale Regione Puglia secondo LR 26/2012 ed una Guida Ambientale Escursionistica AIGAE;
- ✓ Documentata esperienza decennale nell'organizzazione di eventi di animazione territoriale;
- ✓ Personale con competenze linguistiche in inglese, tedesco e francese;
- ✓ Personale con competenze in comunicazione digitale, social media marketing e marketing territoriale.

7. Obblighi della Ditta affidataria in relazione all'esecuzione dell'affidamento

La Ditta affidataria assumerà in proprio ogni responsabilità in caso di infortunio e danni arrecati a persone e cose (sia dell'Amministrazione che di terzi) nell'espletamento del servizio in argomento.

A prescindere dalla propria natura giuridica, la Ditta affidataria si obbliga ad applicare, nei confronti dei lavoratori, condizioni retributive non inferiori a quanto stabilito dai contratti collettivi di lavoro.

La Ditta affidataria dovrà tassativamente rispettare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 81/08 integrato dal D.Lgs. 106/09 e successive modificazioni ed integrazioni.

La Ditta si impegna, inoltre, a collaborare proattivamente con l'Amministrazione per la risoluzione tempestiva di ogni eventuale impedimento che possa inficiare la realizzazione delle prestazioni richieste.

La Ditta affidataria dovrà eleggere e dichiarare esplicitamente il luogo del proprio domicilio, digitale e fisico, presso cui l'Amministrazione indirizzerà tutte le comunicazioni necessarie.

8. Subappalto

La Ditta affidataria non potrà cedere né subappaltare, in tutto o in parte, il servizio in oggetto.



CITTA' DI SAN VITO DEI NORMANNI
(Provincia di Brindisi)
URP E SERVIZI INFORMATICI
2° SETTORE SERVIZI AL CITTADINO E SMART ECONOMY

Piazza Carducci, 1 – 72019 San Vito dei Normanni
Tel 0831/955218 pec: comunesanvitodeinormanni@pec.rupar.puglia.it

9. Modalità di presentazione della manifestazione di interesse

La manifestazione d'interesse dovrà pervenire, **entro e non oltre le ore 12:00 del giorno 12/06/2025**, con comunicazione avente ad oggetto **"MANIFESTAZIONE D'INTERESSE PER LA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELL'INFOPOINT COMUNALE"** all'indirizzo PEC dell'Ente: comunesanvitodeinormanni@pec.rupar.puglia.it, allegando:

- a) Manifestazione di interesse per l'avviso in oggetto (come da modello allegato);
- b) Curriculum aziendale

TUTTI I DOCUMENTI DOVRANNO ESSERE PRODOTTI IN PDF E FIRMATI DIGITALMENTE.

Il presente avviso è da intendersi come mero procedimento preselettivo, finalizzato alla raccolta di manifestazioni di interesse.

Entro il termine prefissato per la presentazione della manifestazione di interesse è possibile revocare la propria partecipazione o apportare modifiche a quella già presentata; in tal caso dovrà essere inviata al sistema una nuova manifestazione di interesse in sostituzione di quella precedentemente inviata.

Gli operatori economici interessati a partecipare alla procedura di affidamento in oggetto sono tenuti a registrarsi preventivamente alla piattaforma di e-procurement in uso all'Ente, raggiungibile al seguente indirizzo: <https://sanvitodeinormanni.tuttogare.it/index.php>

10. Richiesta di informazioni

I soggetti interessati possono richiedere informazioni in ordine al presente avviso inviando una PEC all'indirizzo: comunesanvitodeinormanni@pec.rupar.puglia.it all'attenzione del Responsabile del procedimento: Ing. Anna Costanza Facecchia.

11. 10. Avvertenze

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni d'interesse per favorire la consultazione del maggior numero di operatori economici in modo non vincolante per l'Ente. Le manifestazioni d'interesse hanno l'unico scopo di comunicare all'Ente la disponibilità per essere invitati a presentare offerta. Con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di affidamento e non sono previste graduatorie di merito o attribuzione di punteggi.

L'Ente si riserva altresì di sospendere, modificare o annullare la procedura relativa al presente avviso esplorativo e di non dar seguito alla procedura di affidamento del servizio.

I dati relativi al servizio indicati del presente avviso (durata, valore stimato dell'appalto, prestazioni, ecc.) sono puramente indicativi e potranno variare in sede di espletamento della procedura di affidamento.

San Vito dei Normanni, 28 maggio 2025

Il Responsabile del Servizio
Ing. Anna C. Facecchia