

ALLEGATO A Descrizione del servizio

Inquadramento normativo

Ai sensi dell'art. 6 della L.R. 20 dicembre 2016 n. 86 (Testo unico del sistema turistico regionale) sono attribuite ai comuni le funzioni amministrative in materia di accoglienza e informazione relativa all'offerta turistica del territorio comunale.

In forza della norma sopra citata le funzioni di accoglienza e informazione turistica a carattere sovra comunale sono attribuite ai comuni che le esercitano in forma associata all'interno di ambiti territoriali definiti (individuati con l'Allegato A della L. R. 18 maggio 2018 n. 24).

L'art. 12 della citata legge definisce i servizi di informazione e di accoglienza turistica stabilendo che gli stessi siano svolti da appositi uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT) secondo criteri di imparzialità e trasparenza, eventualmente anche con affidamento a soggetti terzi.

Con il D.P.G.R. 7 agosto 2018 n. 47/R (Regolamento di attuazione della legge regionale n. 86/2016) vengono stabilite le caratteristiche degli uffici IAT e gli standard dei servizi, le caratteristiche e modalità di selezione degli eventuali soggetti terzi affidatari.

Premessa

L'attuazione delle politiche a sostegno del turismo ha richiesto negli ultimi anni un impegno crescente al fine di assicurare servizi strutturali avanzati e una maggiore qualità percepita; in questa prospettiva il potenziamento degli uffici di informazione e accoglienza turistica presenti nel territorio della Valdera, e più in generale, la creazione di una rete territoriale coordinata, si sono collocati nell'agenda delle priorità finalizzate a potenziare la capacità di attrazione del territorio.

Il nuovo assetto normativo ridisegnato dalla Legge Regionale 20 dicembre 2016, n. 86 "Testo unico del Sistema Turistico Regionale", ha riconosciuto ai Comuni, tra l'altro, funzioni amministrative in materia di turismo e in particolare di accoglienza e informazione turistica per garantire l'informazione sulle attrattive turistiche proprie del territorio e sul relativo patrimonio turistico, paesaggistico, culturale, interculturale, storico, artistico ed enogastronomico.

Ai sensi dell'art. 6 della L.R. 20 dicembre 2016 n. 86 (Testo unico del sistema turistico regionale) sono attribuite ai comuni le funzioni amministrative in materia di accoglienza e informazione relativa all'offerta turistica del territorio comunale.

L'art. 12 della citata legge definisce i servizi di informazione e di accoglienza turistica stabilendo che gli stessi siano svolti da appositi uffici di informazione e accoglienza turistica secondo criteri di imparzialità e trasparenza, eventualmente anche con affidamento a soggetti terzi.

In virtù delle suddette disposizioni, il Consiglio dell'Unione Valdera con Deliberazione n. 12 del 25/03/2019 ha approvato lo schema di Convenzione tra i 26 Comuni dell'ambito territoriale "Terre di Pisa" per l'esercizio associato delle funzioni di accoglienza e informazione turistica a carattere sovracomunale, riconoscendo il Comune di Pisa Ente responsabile dell'esercizio associato delle funzioni, nonché garante del coordinamento territoriale e della pianificazione delle attività su adeguata scala.

Le linee di indirizzo del Comune di Pisa, quale Ente Capofila della gestione associata per l'ambito turistico territoriale "Terre di Pisa", hanno confermato l'orientamento a valorizzare un'azione integrata e condivisa con gli Uffici Turistici operativi sul territorio pisano, riconoscendo come scelta strategica la promozione dello stesso attraverso la diffusione delle sue eccellenze e delle sue tipicità in ambito turistico e culturale.

Oggetto di affidamento

A sostegno dell'attività del servizio di promozione e gestione dell'ufficio turistico della Valdera, quale fulcro centrale delle attività turistiche territoriali, si riconosce la necessità di strutturare un centro di promozione turistica sul Comune di Casciana Terme Lari, nel rispetto dei principi di cortesia, ospitalità, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità e svolgimento di attività promosse dall'ente finalizzate alla valorizzazione – promozione del territorio.

Il servizio deve essere svolto nel rispetto e secondo gli standard definiti dalla normativa nazionale e

regionale in materia di turismo, nello specifico art. 12 l.r. n. 86 del 20/12/2016 e Titolo II capo I e Allegato B del Regolamento di attuazione della legge regionale 86/2016, e le disposizioni del Committente.

Obiettivi e finalità

Finalità generale del servizio d'informazione e accoglienza turistica è far conoscere l'offerta e le opportunità turistiche disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità, le iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive e di tempo libero ed ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio di riferimento, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con i soggetti organizzatori che ivi operano.

In particolare:

- Valorizzare il territorio attraverso un sistema coordinato di informazioni turistiche qualificate, che rappresenti contemporaneamente un luogo dove proporre agli utenti luoghi da visitare e cose da fare valorizzando l'ambito territoriale di riferimento creando una vera e propria proposta di "sistema";
- Svolgere un'opera di valorizzazione del patrimonio storico – artistico, anche di quello meno conosciuto, così da promuovere, coerentemente con le linee strategiche dell'Amministrazione, anche itinerari alternativi ulteriori rispetto a quelli maggiormente noti e di maggior concentrazione turistica;
- Svolgere un'importante funzione di aiuto, orientamento, supporto e assistenza al turista;
- Rappresentare un punto di riferimento anche per la stessa cittadinanza offrendo un aggiornamento continuo sulle risorse culturali, artistiche e iniziative per il tempo libero che il territorio offre.

Periodo di affidamento

3 anni, rinnovabile per ulteriori 2 anni decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto.

Importo stimato

L'importo complessivo indicativo del servizio è di € 29.500,00 al netto dell'IVA per ciascun anno del periodo contrattuale e ammonta, per la sua intera durata, a € 147.500,00 (centoquarantasettemilacinquecento//00) IVA esclusa.

I costi della sicurezza sono calcolati come pari a zero in quanto in sede di valutazione preventiva dei rischi non sono stati individuati costi aggiuntivi per apprestamenti di sicurezza relativi all'eliminazione dei rischi da interferenza.

Descrizione del servizio

L'attività di seguito specificata, dovrà essere svolta in coordinamento con l'Ufficio Turistico della Valdera, costituendo quello di Casciana Terme Lari un rafforzamento della rete; in particolare si dovrà:

- fornire informazioni precise e dettagliate sulle attrattive e sui servizi turistici del territorio comunale di Casciana Terme Lari e dei Comuni dell'Unione Valdera, fornendo anche informazioni relative alle iniziative culturali, sportive, gastronomiche, ricreative e del tempo libero, che si svolgono sull'intero territorio della Valdera;
- fornire informazioni generali sulle risorse turistiche e sull'offerta turistica dell'ambito della Provincia di Pisa;
- sostenere la promozione del termalismo e della destinazione turistica;
- fornire assistenza al turista che chiede disponibilità ricettiva e su sua richiesta effettuare la prenotazione di strutture;
- offrire assistenza al turista per l'inoltro all'autorità competente di reclami per disservizi;
- distribuire materiale informativo, anche a pagamento, consistente in: piantine delle località comprese nel Comune e nei Comuni dell'Unione Valdera, con l'indicazione delle principali

attrattive e servizi; carta stradale della Regione, annuari delle strutture turistico-ricettive, carte stradali di città di interesse turistico; pubblicazioni di storia, arte, turismo locale, provinciale e regionale;

- rendere disponibili, presso l'ufficio, apposite schede che incoraggino il visitatore ad esprimere la sua valutazione sul grado di soddisfazione del servizio richiesto e a fornire suggerimenti per il miglioramento dei servizi; tali schede dovranno essere raccolte al fine di rielaborarle statisticamente;
- monitorare eventuali reclami di turisti, problematiche legate ai servizi in questione e alla domanda turistica. Le risultanze dell'attività di monitoraggio dovranno essere periodicamente relazionate al Servizio Suap Servizi alle Imprese e Turismo dell'Unione Valdera che naturalmente riferirà all'Amministrazione Comunale;
- provvedere alla rilevazione statistica giornaliera degli utenti dell'ufficio anche eventualmente su specifiche piattaforme predisposta da altri Enti;
- collaborare con gli uffici comunali nel dare informazioni e supportare i gestori delle strutture ricettive in merito all'imposta di soggiorno laddove istituita;
- provvedere alla produzione autonoma del materiale promozionale richiesto dall'Amministrazione;
- collaborare, se richiesto dall'Amministrazione, nell'organizzazione di eventi, manifestazioni, serate dell'accoglienza turistica, ecc..;
- effettuare prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso strutture ricettive per i turisti in entrata in Toscana, attraverso agenzia di viaggi e turismo (come previsto dall'Allegato B del Regolamento regionale DPGR 23/04/2001, n. 18/R all'Art. 3, c. 7);
- promuovere ogni tipologia di prodotto tipico locale in ogni suo aspetto: per esempio prodotti enogastronomici e dell'agricoltura locale, manufatti di artigianato; opere artistiche e dell'ingegno;
- prevedere anche la vendita di prodotti editoriali per i turisti, nonché, eventualmente, altri prodotti tipici locali, dell'artigianato dell'attività rurale locale, linea di prodotti di merchandising appositamente studiata e realizzata, nel rispetto della disciplina di settore;
- valorizzazione delle aperture durante il Week End.

Il gestore del servizio dovrà inoltre:

- dare supporto organizzativo e favorire il coordinamento delle realtà locali nell'ambito di partecipazioni a manifestazioni, eventi, fiere a carattere regionale nazionale ed internazionale, finalizzate alla valorizzazione turistica, culturale, produttiva del territorio;
- garantire la partecipazione ad almeno 3 fiere di rilevanza nazionale ed internazionale per la promozione e valorizzazione del territorio;
- gestire e aggiornare costantemente il sito **di Visit Casciana Terme Lari** in riferimento a quanto in oggetto sviluppare la gestione del servizio secondo logiche DMO.

L'Amministrazione, nel tempo, può richiedere anche l'erogazione del seguente servizio:

- biglietteria e prevendita di biglietti per spettacoli e manifestazioni del territorio di Casciana Terme Lari e, laddove richiesto, dei Comuni facenti parte dell'Unione Valdera.
- Le attività dovranno essere svolte nel rispetto della normativa vigente con oneri e responsabilità a carico dell'affidatario: quest'ultimo si assume ogni responsabilità amministrativa, commerciale e fiscale e svolge l'attività previa acquisizione a propria cura delle relative autorizzazioni di legge, permessi, nullaosta, ove richiesti, ivi comprese quelle eventualmente richieste per l'idoneità degli spazi.

Nello svolgimento delle attività suddette:

- dovrà essere assicurata sempre e comunque la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione;
- per la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento dovrà essere attivato un sistema di controllo che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa;

- per la gestione dell'attività commerciale l'aggiudicatario dovrà utilizzare solo personale proprio aggiuntivo rispetto al personale incaricato del servizio di informazione e accoglienza turistica.

I proventi di tali attività restano di esclusiva proprietà dell'aggiudicatario, che avrà l'obbligo di presentare annualmente il rendiconto dei proventi derivanti dalla commercializzazione di prodotti e servizi inderogabilmente entro il mese di febbraio dell'anno successivo, specificando gli importi per ciascuna tipologia.

SEDI DEL SERVIZIO

Il servizio verrà svolto presso il Comune di Casciana Terme Lari, articolato su due sedi, Casciana Terme e Lari; i relativi locali saranno messi a disposizione dall'Amministrazione e gli stessi saranno già allestiti di relativo arredamento.

Rimane a carico dell'affidatario la dotazione dell'infrastruttura informatica, hardware e software, necessaria per lo svolgimento del servizio.

ORARIO GENERALE

Il gestore dovrà garantire l'apertura dell'ufficio informazioni durante tutto l'anno, da effettuarsi in modo continuativo o spezzato, secondo quanto di seguito specificato od offerto in via migliorativa dalla ditta con i seguenti orari minimi:

- nei periodi di alta stagione per 30 ore settimanali e in quelli di bassa stagione per 15 ore settimanali; le ore verranno distribuite in maniera concordata con l'Amministrazione sulle due sedi (Casciana Terme e Lari) anche in riferimento alla programmazione degli eventi.

Qualora dovessero emergere necessità di variazioni per entrambe le parti, sarà possibile concordare un nuovo orario.

PERSONALE ADDETTO

Il personale adibito allo svolgimento del servizio di front e back office, fortemente motivato allo svolgimento del servizio ed in possesso di un'ottima attitudine alle relazioni con il pubblico, buone capacità espressive, una condotta decorosa e assicurare affidabilità per le operazioni attinenti al maneggio valori, dovrà possedere le caratteristiche minime richieste dalla normativa regionale in materia per gli uffici di informazione ed accoglienza turistica a carattere locale, in particolare la conoscenza, opportunamente documentata, di lingue straniere da parte del personale impiegato tra inglese, tedesco, francese, spagnolo e russo.

Inoltre dovrà avere almeno i requisiti minimi di seguito specificati

- aver conseguito il diploma di scuola media superiore;
- saper operare con gli strumenti informatici e telematici, compreso il saper pubblicare post, immagini e video sui principali social network;
- ottima conoscenza della lingua italiana scritta e parlata;
- approfondita conoscenza del territorio di riferimento in merito a: risorse storico artistiche, museali e naturalistiche e relativa accessibilità; itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport; tipologia, le principali mete turistiche della Provincia e della Regione Toscana; fonti informative e loro modalità di consultazione;
- esperienza almeno annuale nel settore dell'accoglienza e informazione turistica.

Clausola sociale

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico aggiudicatario e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'attuale concessionario del servizio, ai sensi

dell'articolo 50 del codice, garantendo l'applicazione dei contratti collettivi di settore, di cui all'articolo 51 del Dlgs 81/2015.