

COMUNE SAN MICHELE AL TAGLIAMENTO
CAPITOLATO SPECIALE

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione dell'Ufficio I.A.T. Informazione e Accoglienza Turistica a Bibione - dal 30 aprile 2015 al 29 aprile 2017. CIG 6197378E19

Il presente capitolato definisce il contenuto e i requisiti del servizio relativo alla gestione dell'Ufficio I.A.T. "Informazione e Accoglienza Turistica" sito in località Bibione, via Maja 84, nei locali della Delegazione Comunale.

Il servizio sarà affidato con decorrenza dal 30 aprile 2015 e sarà gestito sino al 29 aprile 2016.

Ente appaltante

Comune di San Michele al Tagliamento

Piazza Libertà n° 2 - 30028 San Michele al Tagliamento (VE)

Tel. 0431.516311 - Fax 0431.516312

Web: www.comunesanmichele.it

E-mail: turismo@comunesanmichele.it - PEC: comune.sanmichelealtagliamento.ve@pecveneto.it

P.IVA / Codice Fiscale 00325190270

Per informazioni: Dirigente del Settore Amministrativo Dott. Luigi Leonardi

t. 0431 516 130 - turismo@comunesanmichele.it

Art. 1 Descrizione del servizio.

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 ed alla 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.

Il tutto deve essere svolto in modo congiunto con gli uffici regionale all'interno del progetto REGIO.IAT. in conformità con le indicazioni previste in detto progetto regionale del Veneto.

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 così come descritte ai seguenti punti 1 e 2. I requisiti minimi del servizio di realizzazione e stampa del materiale promozionale ed informativo cartaceo sono elencati al seguente punto 3.

1) Attività di front office: i requisiti minimi

1a) Accoglienza al turista

- diffusione delle informazioni il più possibile complete, in lingua italiana ed estere (tra cui necessariamente l'inglese ed il tedesco), relative all'offerta territoriale di ambito comunale, provinciale e regionale per tutti gli aspetti legati al turismo: informazioni storico-artistiche, culturali, naturalistiche e paesaggistiche, 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 suggerimento 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 territorio comunale, provinciale 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 (tra cui almeno inglese e tedesco), 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 Veneto, collaborazione con l'Ufficio Turismo del Comune per aggiornamento calendario manifestazioni nel territorio

1b) Gestione richieste

- ricezione di tutte le richieste di informazione turistica pervenute al Comune e loro evasione, archiviazione e conteggio statistico, secondo le modalità concordate con il Responsabile del Servizio turistico del Comune.
- 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.);

1c) 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 web comunesanmichele.it e bibione.com;
- 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;

1d) Altre attività

- disponibilità alla partecipazione ad incontri formativi e di coordinamento oppure corsi di formazione o altri seminari di aggiornamento realizzati dalla Provincia, dal Comune, dalla Regione o altri soggetti

accreditati su nuove risorse o servizi turistici. Le spese di partecipazione sono a carico della ditta aggiudicataria;

- gestione dei turni del personale ed elaborazione statistica mensile ed annuale delle ore svolte;
- raccolta e trasmissione al Comune periodicamente 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 ad sistemazione alberghiera ed extra alberghiera, servizi offerti, ristorazione, apparato commerciale, itinerari, punti di interesse, locali, impianti sportivi e luoghi di divertimento, etc.

L'aggiudicatario si impegna 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 San Michele al Tagliamento, anche su formato digitale.

E' a carico dell'aggiudicatario l'approvvigionamento del materiale informativo, ogni qualvolta si renda necessario, fermo restando che l'Ufficio IAT non può - per motivo alcuno - rimanere sprovvisto di tale materiale per causa imputabile all'aggiudicatario medesimo.

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

2) Attività di back office: i requisiti minimi

La ditta aggiudicataria 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 annualmente dal Comune di San Michele al Tagliamento e dal Consorzio di Promozione Turistica Bibione Live.

Raccolta e aggiornamento dati statistici arrivi/presenze come da normativa vigente (qualora rientrino per legge nelle competenze del Comune);

2a) Redazione materiale cartaceo promozionale ed informativo

- collaborazione alla progettazione, elaborazione e produzione dei materiali turistici editi dal Comune di San Michele al Tagliamento;
- redazione di documenti navigabili per la promozione dei contenuti multimediali presenti nei Data Base del Servizio informazioni;

- 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 si stampi viene dato dagli uffici comunali competenti);
- elaborazione redazionali tematici su argomenti d'interesse turistico in caso di necessità;

3) Realizzazione e fornitura di materiale informativo cartaceo: i requisiti minimi

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la realizzazione e stampa del seguente materiale informativo cartaceo, con i requisiti minimi di qualità e quantità di seguito esposti. Tale attività dovrà comprendere:

- Realizzazione e stampa annua di almeno n° 50.000 cartine di Bibione nel formato e nella qualità ritenuto più idoneo, con informazioni sul territorio e elenco con contatti del ricettivo e informazioni utili da distribuire gratuitamente;
- Realizzazione e stampa annua di almeno n° 40.000 opuscoli "guida agli eventi", nel formato e nella qualità ritenuto più idoneo da distribuire gratuitamente;
- Realizzazione e stampa annua di almeno n° 400 locandine per 8 uscite con "guida agli eventi", nel formato e nella qualità ritenuto più idoneo da distribuire gratuitamente;
- Realizzazione e stampa annua entro aprile n° 400 locandine con "guida agli eventi", nel formato e nella qualità ritenuto più idoneo, dei principali eventi dell'estate da distribuire gratuitamente;
- Realizzazione grafica, stampa e installazione dei portali (4x2 e 2x3 mt) mono e bifacciali su materiale riutilizzabile per 15 uscite/anno da collocare secondo calendario fornito dall'ufficio comunale competente;
- Realizzazione grafica, stampa e installazione del 6x3 mt. in carta su supporto esistente per 4 uscite/anno da collocare secondo calendario fornito dall'ufficio comunale competente;

La realizzazione dei materiali di cui sopra comprende anche lo studio grafico e la redazione dei contenuti in lingua italiano inglese e tedesco. Dovranno essere proposte al Comune tutte le bozze grafiche per approvazione, entro 7 giorni dall'affidamento del servizio. La consegna dei materiali stampati dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data di approvazione della bozza definitiva.

Altre attività e funzioni da svolgere

Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, il soggetto affidatario può svolgere attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (prodotti editoriali, guide turistiche, servizi di trasporto, etc), previo nulla osta del Comune.

In particolare, l'affidatario del servizio, nel rispetto della normativa vigente:

- A. potrà - assumendone ogni onere di carattere amministrativo, commerciale e fiscale - esercitare all'interno dell'Ufficio IAT una marginale attività di vendita di prodotti e/o servizi turistici. In particolare potrà svolgere, previa supervisione del Comune su quanto posto in vendita, attività di

Bookshop, un servizio consistente nella vendita di cartoline, poster, gadget, materiale librario relativo ai seguenti argomenti: arti figurative, storia dell'arte, archeologia, storia delle arti decorative e delle arti applicate, storia dell'architettura, museologia, storia, geografia, storia del collezionismo, argomenti di tutela, catalogazione, conservazione e restauro dei beni culturali, moda e costume, fotografia, studi di estetica e critica, anche letteraria e musicale. La vendita dovrà riguardare in particolar modo guide brevi e altri titoli d'argomento storico, artistico e turistico, anche d'impianto topografico, attinenti la storia e la cultura della città e della regione, pubblicazioni di didattica museale e di itinerari culturali territoriali. E' concessa anche la vendita di merchandising legato alle produzioni d'arte quali cartoleria, oggettistica, abbigliamento, tessuti e complementi d'arredo, ma anche giochi, giocattoli, oggetti d'arte applicata.

B. dovrà organizzare l'accoglienza, su richiesta del Comune, con presentazione e degustazione di prodotti tipici, di rappresentanze ed autorità che il Comune intenda occasionalmente invitare, previa intesa sulle modalità di esecuzione del servizio.

Opzioni attivabili a seguito di verifica di fattibilità/specifici accordi con i soggetti interessati:

- prenotazione servizi offerti da booking-online del Consorzio di Promozione Turistica Bibione –live e da altri soggetti abilitati;
- vendita di materiale turistico vario come guide e mappe;
- vendita o distribuzione gratuita di Card/tessere di vari circuiti promozionali;
- Possibilità di collaborazione con altri Enti e soggetti.
- predisposizione e consegna di materiale turistico in omaggio per conto dei soggetti promotori e gestori o di soggetti terzi convenzionati;
- collaborazione con enti ed associazioni locali (Biblioteca Comunale, Pro Loco del territorio) sulle diverse attività;
- contatti con gli IAT della provincia e della regione per aggiornamenti sulla ricettività alberghiera e sulle varie iniziative:
- collaborazione con gli uffici comunali ed altri soggetti promotori e gestori di iniziative culturali, artistiche e turistiche di vario genere per la loro pubblicizzazione cartacea, sulla stampa e on line;
- collaborazione con le forze dell'ordine in caso di denunce di furti subiti da turisti;
- ospitalità desk accoglienza per eventi di richiamo nazionale ed oltre;
- ogni altro servizio di natura turistica soggetto a valutazione dall'Amministrazione Comunale.

Art. 2 - Personale da impiegare nel servizio

L'ufficio dovrà disporre di almeno tre unità di personale (categoria equivalente C Contratto Collettivo Regione Enti Locali) di cui una a tempo pieno con contratto a tempo determinato a durata annuale e due con contratto a tempo determinato della durata di 6 mesi.

Almeno una unità dovrà provenire dalle strutture che hanno gestito le stesse funzioni con le Province ai sensi della L.R. 33/2002 (APT di Venezia), qualora ciò non accadesse per fatto imputabile alla ditta

aggiudicataria, si applicherà una penale pari a 10.000,00 euro annui su base biennale, che verrà applicata decurtando in modo proporzionale il compenso pattuito leggasi a tal punto il contratto; Il personale dovrà possedere adeguata professionalità comprovata da titoli di studio ed esperienza lavorativa, in materia di turismo.

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

- diploma di maturità;
- 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 tedesco);
- capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici di base (software di video scrittura, navigazione internet e gestione posta elettronica).

L'affidatario, prima dell'aggiudicazione, dovrà fornire l'elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel servizio, fornendo i rispettivi curricula. L'elenco deve comprendere minimo tre soggetti. Tale elenco dovrà essere tempestivamente aggiornato ad ogni variazione. L'aggiudicatario in osservanza di ogni norma vigente in materia di lavoro solleva espressamente l'Amministrazione Comunale di San Michele al Tagliamento da ogni obbligo e responsabilità per retribuzione, contributi assicurativi e previdenziali, assicurazioni infortuni e ogni altro adempimento previsto. L'Amministrazione Comunale può ricusare un operatore impiegato, per gravi e comprovate inadempienze ed irregolarità commesse nel corso del servizio, richiedendone la sostituzione. Nel caso di esercizio di tale facoltà, l'operatore ricusato dovrà essere sostituito entro cinque giorni dal ricevimento della relativa comunicazione.

Gli addetti al servizio dovranno essere muniti di cartellino di riconoscimento visibile, a cura dell'aggiudicatario.

L'impresa aggiudicataria deve sostenere a proprie spese tutti i corsi di formazione per la sicurezza nei luoghi di lavoro e per il primo soccorso relativi ai dipendenti che verranno impiegati nel servizio IAT.

Stage e tirocini volontari

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale disporre la presenza di stagisti o tirocinanti all'interno della struttura, con il conseguente obbligo da parte dell'affidatario di impegnarsi nell'attività di formazione.

L'aggiudicatario, previa specifica autorizzazione del Comune, può ospitare la presenza di stagisti e tirocinanti, ma in nessun caso la loro prestazione può essere utilizzata in via sostitutiva degli operatori.

Art. 3 – Locali, attrezzature e utenze

Il servizio in oggetto sarà erogato nei locali dell'Ufficio IAT messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale in via Maja 84 – piano terra delegazione comunale.

L'aggiudicatario 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 derivati dalla mancata osservanza di tale obbligo e non potrà pubblicizzare esternamente, con insegne, la propria presenza all'interno dell'Ufficio IAT.

L'aggiudicatario tiene sollevata ed indenne l'Amministrazione Comunale da ogni e 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.

All'atto della consegna delle strutture oggetto del presente capitolato 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. Con la sottoscrizione di tale atto si potrà autorizzare lo svincolo della cauzione prestata o attivare, in caso negativo, le azioni di rivalsa per inadempienze contrattuali.

Saranno a carico del Comune, ed escluse dal presente appalto, 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 cattiva custodia da parte della ditta aggiudicatrice);
- pulizia ordinaria dei locali.

L'ufficio disporrà della seguente dotazione informatica:

- n. 3 postazioni PC complete di monitor e periferiche (con progetto di aumento di n. 1 unità a disposizione dell'utenza per l'accesso ai portali);
- n. 1 stampante a colori;
- n. 1 fax;
- n. 1 linea telefonica — dati.

A giudizio insindacabile del Comune, 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.).

Art. 4 - Durata dell'affidamento e periodo di svolgimento del servizio

La durata del presente affidamento è stabilita in anni due (due), dal 30 aprile 2015 al 29 aprile 2017.

Il servizio completo come sopra descritto dovrà essere assicurato secondo il seguente orario minimo di apertura al pubblico dell'Ufficio IAT.

L'Ufficio Turistico IAT è ad apertura annuale, con i seguenti orari all'utenza per il 1° anno (con analoghi orari anche per gli altri basati sui calendari):

dal 2 gennaio al 31 marzo

- martedì>sabato: 9.00 - 15.00
- domenica e festivi: 9.00 – 12.30 e 14.00 - 16.30

(chiuso il lunedì non festivo)

dal 1 aprile al 31 maggio

- mercoledì>giovedì: 9.00 - 15.00
- venerdì>martedì: 9.00>18.00

dal 1° giugno al 31 agosto

- tutti i giorni: 9.00>20.00

dal 1° settembre al 15 ottobre

- mercoledì>giovedì: 9.00 - 15.00
- venerdì>martedì: 9.00>18.00

dal 15 ottobre al 31 dicembre

- martedì>sabato: 9.00 - 15.00
- domenica e festivi: 9.00 – 12.30 e 14.00 - 16.30
- (chiuso il lunedì non festivo)

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale, in qualunque momento, richiedere mediante semplice preavviso, l'allungamento, la riduzione o la modifica delle fasce orarie di cui al presente articolo. Resta comunque l'obbligo dell'affidatario di garantire al meglio il servizio.

Art. 5 - Importo posto a base di gara e stima costo servizio

Il valore annuale presunto dell'appalto è stimato in € **99.500,00 (euro novantanovemilacinquecento/00) + IVA di Legge all'anno – per un totale di € 199.000,00 (euro centonovantanovemila/00).**

Il valore a base di gara tiene conto del costo del lavoro.

Per la ditta

Per l'Amministrazione Comunale