

PROCEDURA SOTTO SOGLIA AI SENSI DELL'ART. 36 COMMA 2 LETTERA B) DEL D.LGS. 50/2016 SVOLTA IN MODALITA' TELEMATICA ATTRAVERSO IL SISTEMA ACQUISTI DELLA REGIONE TOSCANA (START) PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE DI PISA

RELAZIONE TECNICO – ILLUSTRATIVA E PROSPETTO ECONOMICO

(Art. 23 commi 14 e 15 del D.Lgs. 50/2016)

1. Premessa

Il territorio della città di Pisa è caratterizzato da un complesso e vasto “Sistema Culturale” che presenta un’alta densità di attrattori culturali sia materiali che immateriali: oltre al Sito UNESCO di Piazza del Duomo, l'intero centro storico ospita numerose testimonianze storico-architettoniche, spazi dedicati alla produzione e fruizione della cultura e vari percorsi di interesse turistico culturale.

La città richiama visitatori da tutto il mondo accogliendo annualmente migliaia di turisti italiani e stranieri, numerose e in crescita sono inoltre le presenze che si registrano sul litorale nella stagione estiva.

Tuttavia il territorio si presenta fortemente disomogeneo dal punto di vista dell’attrattività turistica: presenta aree caratterizzate da una elevatissima concentrazione turistica, zone di notevole ricchezza ma ancora poco conosciute al pubblico ed infine luoghi soggetti ad una forte stagionalizzazione.

Gli obiettivi cardine degli interventi da intraprendere in ambito turistico riguardano pertanto la destagionalizzazione, la gestione dei flussi turistici in modo da valorizzare il patrimonio storico artistico nella sua complessa articolazione e la creazione di percorsi turistici alternativi che facciano apprezzare le molteplici ricchezze della città ed incrementare la permanenza turistica sul territorio prolungando il soggiorno.

Un ulteriore aspetto da considerare riguarda il processo intrapreso di costituzione dell’ambito territoriale Terre di Pisa tracciato dalla normativa regionale sul turismo.

La legge regionale 20 dicembre 2016, n. 86 (Testo unico del Sistema Turistico Regionale) dispone infatti che le funzioni di accoglienza e informazione turistica a carattere sovra comunale siano attribuite ai comuni che le esercitano in forma associata all’interno di ambiti territoriali definiti, mediante la stipulazione di un’unica convenzione per ambito territoriale che richiede la partecipazione della maggioranza dei comuni ivi compresi.

L’ambito denominato “Terre di Pisa”, è stato costituito ufficialmente nel mese di maggio 2019 con la sottoscrizione della convenzione per l’esercizio associato delle funzioni in materia di accoglienza e informazione turistica da parte di 25 comuni sui 26 che ne fanno parte (Chianni, Lajatico, Peccioli, Terricciola, Bientina, Buti, Calcinaia, Capannoli, Casciana Terme – Lari, Palaia, Pontedera, Fauglia, Calci, Cascina, Castelfranco di sotto, Crespina – Lorenzana, Montopoli in val d’Arno, Orciano pisano, Pisa, Ponsacco, San Giuliano terme, San Miniato, Santa Maria a Monte, Vecchiano, Vicopisano) ed il Comune di Pisa è stato individuato quale soggetto responsabile della gestione associata.

Si tratta di un ambito turistico molto vasto che presenta un’offerta complessiva estremamente variegata offrendo un ricco patrimonio di risorse, alcune delle quali ancora poco conosciute. Le Terre di Pisa offrono molteplici itinerari che vanno dai borghi storici alle località balneari della costa

e alle terme, dal Parco di San Rossore alle colline, un patrimonio culturale e naturalistico ricco di storia, arte e cultura, scorci perfetti per gli amanti del trekking e delle escursioni naturalistiche, e una grande varietà di prodotti dai sapori unici dell'enogastronomia locale. Una realtà dalle grandi potenzialità turistiche che richiede tuttavia un processo coordinato di sviluppo, di valorizzazione e promozione.

In questo contesto l'Amministrazione Comunale intende predisporre un servizio strutturato di informazione e accoglienza turistica orientato al perseguimento degli obiettivi e delle finalità di seguito riportati:

- Consentire ai visitatori, italiani e stranieri, che arrivano in città di accedere a tutte le informazioni utili per il loro soggiorno nel territorio, 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;
- Valorizzare in città un sistema coordinato di informazioni turistiche qualificate, che rappresenti contemporaneamente un luogo dove proporre agli utenti luoghi da visitare e cose da fare valorizzando così la città e l'ambito territoriale di riferimento come meta di alta rilevanza turistica nell'ambito regionale 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 con 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 la città offre;
- Svolgere una funzione strategica per l'immagine della città e dell'Ambito a livello nazionale ed internazionale consentendo di informare/comunicare le attività promosse sia dall'Amministrazione Comunale che dagli altri enti territoriali e non, ampliando la rete comunicativa dell'Amministrazione stessa;
- Rappresentano un punto di osservazione privilegiato delle tendenze che caratterizzano il turismo contemporaneo per valutare le caratteristiche dei flussi turistici, della domanda e le sue trasformazioni, fornendo dati analitici da utilizzare per attuare strategie di pianificazione adeguate e per lo sviluppo delle azioni di promozione del territorio comunale e sovracomunale.

2. 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.

3. Sintesi degli aspetti principali del servizio

Affidamento della gestione integrata del servizio di informazione e accoglienza turistica del Comune di Pisa verso tutti gli ospiti che scelgono Pisa e il suo territorio come meta, nonché verso la comunità locale, nel rispetto dei principi di cortesia, ospitalità, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità, 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.

CPV 63513000-8

Periodo di affidamento: 24 mesi.

Le funzioni di indirizzo programmazione e controllo del servizio sono esercitate dall'Ufficio Turismo - Direzione Turismo, Manifestazioni storiche, Sport, Ambiente del Comune di Pisa (o in caso di riassetto organizzativo, dall'ufficio comunale competente in materia di turismo).

Le attività del servizio di informazione e accoglienza turistica si svolgeranno nei locali situati nel centro della città di Pisa, in Piazza XX Settembre, Palazzo Gambacorti. I locali verranno consegnati con un allestimento base comprensivo di bancone, armadi in metallo, scrivanie e sedute. Gli allestimenti ulteriori e le dotazioni strumentali sono invece poste a carico del soggetto affidatario.

Nel periodo estivo verrà altresì erogato un servizio stagionale di informazione turistica sul litorale in un chiosco messo a disposizione dal Comune di Pisa situato in piazza Belvedere a Tirrenia. L'allestimento della postazione e le dotazioni strumentali sono a carico dell'aggiudicatario.

Il Comune di Pisa si riserva, in ogni momento, previa comunicazione all'affidatario, la facoltà di trasferire le sedi del servizio nell'ambito del territorio comunale, mantenendo il monte ore complessivo offerto in sede di gara: in tal caso l'aggiudicatario sarà tenuto ad adeguare tempestivamente il servizio senza oneri aggiuntivi a carico del committente.

Le attività oggetto del servizio sono:

a) *servizio di informazione e accoglienza turistica che si articola nel seguente modo:*

1) gestione dell'Ufficio IAT del Comune di Pisa, situato in Pisa, Piazza XX Settembre con erogazione del servizio di informazione e accoglienza turistica in front - office e back-office con apertura al pubblico tutti i giorni dell'anno (compresi i festivi e con la sola eccezione del 25 dicembre e 1 gennaio) con orario di apertura variabile tra 6 e 8 ore (rispettivamente nel periodo di bassa e alta stagione) e di regola almeno n. 2 addetti in compresenza.

L'attività dell'ufficio comprende altresì:

- reperimento e distribuzione di materiale informativo e promozionale di interesse turistico esaustivo dell'offerta turistica della città e dell'ambito territoriale di riferimento da porre gratuitamente in distribuzione presso gli sportelli;
- ricerca e l'aggiornamento costante delle informazioni turistiche e di rilevanza culturale, anche tramite collegamento con gli uffici turismo e sportelli IAT dell'ambito territoriale al fine di un più agevole coordinamento e interscambio di materiale di informazione e promozione;
- realizzazione di una banca dati delle iniziative a valenza turistica che si tengono nel territorio e comunicazione tempestiva delle stesse agli operatori (alberghi, strutture, guide turistiche ecc.);
- inserimento e la comunicazione degli eventi della città sulle principali piattaforme/portali afferenti alla destinazione;
- assistenza e supporto, ed eventuale tour guidato, a favore di giornalisti e ospiti segnalati dal Committente;
- rilevazione statistica dei dati informativi raccolti presso il punto informativo.

- 2) erogazione di un servizio di informazione turistica stagionale sul litorale (chiosco in Piazza Belvedere, Tirrenia);
- 3) gestione, comprensiva di manutenzione, implementazione e aggiornamento sistematico dei dati e delle informazioni del sito dedicato al turismo del Comune di Pisa (costante tempestivo e completo reperimento in autonomia ed aggiornamento dei dati e informazioni relativi ad eventi, luoghi di interesse, servizi turistici, altro). Gestione e presidio della presenza sui Social Network;
- 4) presa in carico, gestione e manutenzione (ordinaria e straordinaria) degli apparati multimediali installati sul territorio comunale nell'ambito del progetto Percorsi Turistici, utilizzabili tramite touch screen da turisti e cittadini quale strumento di informazione, così da garantire la completa funzionalità degli apparati ed il costante aggiornamento dei contenuti informativi dinamici;
- 5) realizzazione di materiale informativo cartaceo (mappa della città e brochure) secondo una linea grafica concordata con il committente per la distribuzione presso gli sportelli ad utenti ed operatori: la brochure dovrà essere stampata nella tiratura offerta (minimo 30.000 copie annue), la mappa dovrà venire stampata in quantità tale da soddisfare la domanda dell'utenza (turisti e cittadini) costantemente e continuativamente, in funzione delle richieste tenuto conto che l'infopoint non dovrà mai restare sguarnito di tale materiale.

In riferimento agli apparati multimediali e al materiale cartaceo di cui ai punti 4) e 5) sopra indicati, in aggiunta a spazi ivi presenti di promozione e comunicazione istituzionale ad esclusiva disposizione dell'ente appaltante, si prevede per la copertura dei costi la possibilità a favore dell'appaltatore, di vendere spazi per l'inserimento di messaggi promozionali, previa approvazione dell'inserzione pubblicitaria da parte del Comune.

b) attività da svolgere per conto del Comune finalizzate alla valorizzazione e promozione del territorio.

Es. gestione e vendita Pisacard (quando verrà realizzata), vendita di bigliettazione, promocommercializzazione di prodotti turistici e servizi realizzati e/o promossi dal Comune, ecc. Gli eventuali relativi introiti saranno di spettanza del committente non essendo riconosciuto all'aggiudicatario alcuna percentuale o aggio se non diversamente concordato per questa specifica attività.

Il committente riconosce all'aggiudicatario l'opportunità, ove possibile, di svolgere le sottoindicate specifiche attività remunerative di vendita/erogazione di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio, connessi e complementari al servizio oggetto del presente appalto.

L'opportunità di svolgere tali attività remunerative viene riconosciuta con lo scopo di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico del territorio, le attività in parola si traducono in servizi utili per il turista rafforzando quindi l'aspetto di accoglienza.

A tal fine l'amministrazione concede la possibilità di utilizzare, a titolo gratuito, una porzione dell'ufficio appositamente adibita, definita dal committente.

Le attività dette possono riguardare esclusivamente:

- a) prenotazione di servizi turistici e di pernottamento presso le strutture ricettive del territorio di competenza, secondo modalità e rapporti regolati da apposita convenzione ai sensi dell'art. 6 del D.P.G.R. 47/R del 7/08/2018. Per il servizio può essere richiesto all'utenza un importo stabilito in misura percentuale non superiore al 5% al costo del pernottamento/costo del servizio;
- b) vendita biglietti per spettacoli, musei, mezzi di trasporto, servizio di deposito bagagli noleggiare apparati virtual tour, audio guide o similari;
- c) concessione a pagamento di spazi espositivi (vetrine) dedicati ai prodotti del territorio (prodotti enogastronomici, pubblicazioni, artigianato ecc.);

- d) vendita guide turistiche del territorio (da intendersi come pubblicazioni), vendita di prodotti, oggettistica, merchandising con brand Pisa Is (o altro marchio autorizzato dal Committente) e altro materiale pubblicitario legato agli eventi organizzati dal Comune. L'aggiudicatario avrà la concessione d'uso, senza esclusiva, del marchio Pisa Is per la realizzazione di suddetti materiali, prodotti e selezionati in base alla qualità editoriale, grafica, estetica e di contenuto e posti in vendita previo nulla osta del Comune.

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.

Prospetto economico

La base economica di riferimento è stata definita tenendo conto dei seguenti elementi:

- Costo del lavoro derivante dall'applicazione delle tabelle del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali ai sensi dell'art. 23 comma 16 del d.lgs. 50/2016;
- Costo di gestione (comprensivo dei costi di mantenimento di locali e degli apparati multimediali, dei costi per materiali e ausili per l'efficace esecuzione del servizio) e costi generali stimati tenendo conto dell'utile presunto dell'attività commerciale.

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.

Prospetto oneri complessivi necessari per l'acquisizione dei servizi		
DESCRIZIONE	SPESA ANNUA	SPESA COMPLESSIVA (biennale)
Costo del personale	96.194,00	192.388,00
Costi di gestione e costi generali	3.806,00	7.612,00
Totale base d'asta	100.000,00	200.000,00