

SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE DI PISA

CIG 8045091B1B

Procedura sotto soglia ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera b) previa manifestazione di Interesse
 Criterio di aggiudicazione: offerta economicamente più vantaggiosa.

PARTE I

CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

COMPONENTE TECNICA – punteggio massimo 80 punti

Critério	Punteggi o massimo	Sub-criteri	Riferimenti al capitolato (articoli)	Punteggio massimo sub-criteri
1. SERVIZIO INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE	48	1.1. Allestimento dei locali e dotazioni strumentali	6 - 7	2
		1.2 Reperimento delle informazioni turistiche	8 - 9	10
		1.3 Rilevazione, raccolta e trasmissione di dati e informazioni	8 - 9	2
		1.4 Modalità organizzative proposte per l'attività di front e back-office	15	16
		1.5 Gestione del sito e presidio canali social	11	8
		1.6 Risorse umane	17 lett. a) e b)	10
2. APPARATI MULTIMEDIALI	10	2.1 Piano di gestione e manutenzione	12 e specifici allegati tecnici	5
		2.2 Piano di rilancio e piano vendita delle inserzioni pubblicitarie	12 e specifici allegati tecnici	5
3. REALIZZAZIONE MATERIALE CARTACEO	6	3.1 Produzione di materiale cartaceo	10	3
		3.2 Proposta, ideazione, realizzazione e produzione di eventuale ulteriore materiale	10	3

4. ATTIVITA' E SERVIZI AGGIUNTIVI	6	4.1 Eventuali servizi aggiuntivi	19	6
5. ATTIVITA' ULTERIORI DI PRENOTAZIONE E VENDITA	10	5.1 Prenotazione servizi turistici e pernottamento	18 lett.a)	5
		5.2 Vendita biglietti spettacoli, musei, mezzi di trasporto, servizi deposito bagagli, noleggio apparati virtual tour, audio guide o similari, vendita merchandising e spazi espositivi	18 lett. b)	5

COMPONENTE ECONOMICA – punteggio massimo 20 punti

Criterio	Punteggio massimo
6. OFFERTA ECONOMICA (Ribasso sull'importo a base d'asta)	20

**PARTE II
CONTENUTO DELLE OFFERTE E CRITERI MOTIVAZIONALI**

L'offerta presentata dovrà essere articolata in due parti:

- a) componente tecnica (punteggio massimo 80)
- b) componente economica (punteggio massimo 20).

A) COMPONENTE TECNICA DELL'OFFERTA

Il concorrente dovrà presentare una relazione tecnico-progettuale (proposta tecnico organizzativa), preferibilmente nei limiti di n. 30 (trenta) PAGINE (facciate), in formato A4 (escluso indice e copertina) con massimo di 40 righe ciascuna e carattere Times New Roman, corpo 12, esclusi: il frontespizio, l'indice, i curricula del personale (in formato europeo), le certificazioni e/o altra documentazione tecnica del concorrente.

Tale relazione dovrà illustrare nel suo complesso (progetto generale) e nelle sue articolazioni (piano analitico) il proprio progetto di lavoro mettendo in luce il rispetto di quanto chiesto e descritto in capitolato e gli elementi riferiti ai criteri di valutazione indicati di seguito (Vedi infra prospetto, parti "CONTENUTO" e "CRITERIO MOTIVAZIONALE").

L'elaborato dovrà essere articolato secondo i criteri e sub criteri di valutazione di seguito indicati che dovranno essere descritti in successione nel corpo dell'offerta e contrassegnati con i relativi numeri (es.: 1, 1.1, 1.2 etc.).

Alla relazione tecnica dovranno essere allegati, per ciascun operatore, curriculum vitae in formato europeo redatto ai sensi del DPR 445/2000 e attestante tutti i requisiti indicati in capitolato.

Il concorrente dovrà indicare se e quali, tra le informazioni contenute nell'offerta costituiscano, secondo sua motivata e comprovata dichiarazione segreti tecnici o commerciali. Si precisa che in assenza di tale dichiarazione, ovvero nel caso in cui la stessa risulti generica e non circostanziata, si darà seguito alle eventuali richieste di accesso dei concorrenti.

**CRITERIO 1 - SERVIZIO INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA – ORGANIZZAZIONE E GESTIONE
MAX PUNTI 48**

Sub criteri	CONTENUTO	CRITERIO MOTIVAZIONALE	Punteggio massimo
1.1. Allestimento dei locali e dotazioni strumentali	Dovrà essere fornita una descrizione del progetto di allestimento e delle dotazioni strumentali, dell' ufficio IAT e del punto informativo sul litorale, messe a disposizione.	Sarà valutata la funzionalità, la rispondenza ed adeguatezza della proposta allo svolgimento del servizio	2
1.2 Reperimento delle informazioni turistiche	Dovrà essere fornita la descrizione del metodo di reperimento e aggiornamento delle informazioni di rilevanza turistica e delle strategie di rete che si intendono attivare con gli operatori del settore (uffici turistici d'ambito, associazioni di categoria ecc.) per il reperimento, coordinamento e interscambio delle informazioni (costruzione liste contatti, banche dati eventi, ecc). dovrà altresì essere fornita una descrizione della modalità organizzativa e dei tempi di reperimento, stoccaggio, esposizione e distribuzione del materiale promozionale ed informativo.	Sarà valutata la completezza e l'efficacia degli strumenti proposti, la tempestività e la frequenza nei contatti tra gli operatori	10
1.3 Rilevazione, raccolta e trasmissione di dati e informazioni	Dovrà essere fornita la descrizione delle modalità di rilevazione, raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati relativi a: reclami, numero utenti, contatti extra sportello, customer satisfaction, attività commerciale.	Sarà valutata la qualità, l'innovazione e l'efficacia delle modalità di rilevazione e degli strumenti che si intendono utilizzare. Saranno inoltre valutate le modalità di elaborazione e trasmissione, privilegiando l'utilizzo di strumenti informatici, il grado di automatismo di raccolta ed elaborazione dei dati, la facilità di lettura e controllo delle informazioni da parte del committente	2
1.4 Modalità organizzative proposte per l'attività di	Dovrà essere fornita la descrizione delle modalità tecniche e organizzative proposte per lo svolgimento delle attività di front office e back office, specificando in particolare: orari di apertura, numero delle unità di personale coinvolte, articolazione e	Sarà valutato l'ampliamento dell'orario di apertura dell'ufficio al pubblico, la previsione di risorse umane aggiuntive rispetto al minimo richiesto, la qualità, l'efficacia e	16

front e back-office	flessibilità degli orari e del lavoro anche in relazione al maggiore e minore flusso turistico, piano di gestione del personale e strumenti di coordinamento (gestione delle sostituzioni, metodi di reperimento e selezione, eventuale utilizzo di stagisti, modalità di organizzazione del lavoro quali la gestione turnistica, la flessibilità nell'impiego del personale ecc.).	la flessibilità nell'organizzazione del lavoro	
1.5 Gestione del sito e presidio canali social	Dovrà essere fornita la descrizione delle modalità di gestione, aggiornamento, implementazione dei dati e delle informazioni del sito, la gestione e il presidio dei canali social.	Verrà valutata la completezza, tempestività e frequenza di aggiornamento delle informazioni	8
1.6 Risorse umane	Dovrà essere fornita indicazione per ciascuna delle risorse umane che si intendono impiegare delle: competenze possedute, qualifiche e mansioni a cui si intendono adibire, tipologia di contratto di lavoro e inquadramento contrattuale, allegando a corredo i rispettivi CV. Dovrà essere fornita la descrizione dei piani formativi del personale, sia con riferimento al piano di formazione obbligatorio per tutto il personale sui rischi e sulle misure di sicurezza da applicare durante l'esecuzione dei servizi, sia alla formazione specifica attinente al servizio oggetto di appalto, precisando: n. incontri, durata e argomenti trattati.	Sarà valutato il CV con specifico riferimento alle lingue, al percorso formativo svolto attinente al servizio, alle competenze specialistiche nel settore della comunicazione web e social: sarà valutato il possesso di requisiti ulteriori a quelli minimi richiesti (maggiore esperienza, conoscenza di ulteriori lingue, livelli più alti nelle 3 lingue richieste, competenze specialistiche nel settore della comunicazione web e social). In riferimento al piano formativo sarà valutata la proposta in base all'attinenza con l'appalto al numero e alla durata.	10

**CRITERIO 2 – APPARATI MULTIMEDIALI
MAX PUNTI 10**

Sub criteri	CONTENUTO	CRITERIO MOTIVAZIONALE	Punteggio massimo
2.1 Piano di gestione e manutenzione	Dovrà essere fornita una descrizione delle modalità di gestione e manutenzione dei totem	Sarà valutata l'adeguatezza delle modalità adottate per assicurare il corretto funzionamento e il decoro dei totem	5
2.2 Piano di rilancio e piano vendita delle inserzioni pubblicitarie	Dovrà essere fornita una descrizione delle attività che si intendono intraprendere per incrementare l'utilizzo degli apparati multimediali da parte dei turisti e cittadini quale strumento di informazione e accoglienza e delle strategie che si intendono adottare per incrementare la vendita degli spazi pubblicitari	Sarà valutata l'efficacia delle strategie proposte per le finalità indicate	5

CRITERIO 3 – REALIZZAZIONE MATERIALE CARTACEO
MAX PUNTI 6

Sub criteri	CONTENUTO	CRITERIO MOTIVAZIONALE	Punteggio massimo
3.1 Produzione del materiale cartaceo	Dovrà essere indicato il quantitativo del materiale descritto in capitolato (brochure) che si intende offrire.	Sarà valutata la produzione di quantitativi aggiuntivi rispetto a quanto richiesto nel capitolato	3
3.2 Proposta ideazione, realizzazione e produzione di eventuale ulteriore materiale	Dovrà essere descritto il materiale proposto e indicata la quantità di stampe offerte.	Verrà valutata l'adeguatezza ed efficacia di quanto proposto e i quantitativi offerti	3

CRITERIO 4 – ATTIVITA' E SERVIZI AGGIUNTIVI
MAX PUNTI 6

Sub criteri	CONTENUTO	CRITERIO MOTIVAZIONALE	Punteggio massimo
4.1 Eventuali servizi aggiuntivi	Presentazione e descrizione dettagliata degli eventuali servizi aggiuntivi ed integrativi offerti dal concorrente a proprie spese, sia nel campo dell'informazione e accoglienza turistica che per la valorizzazione e promozione turistica del territorio, mettendo in evidenza le finalità e gli eventuali caratteri di innovatività, con eventuale indicazione del monte ore/uomo aggiuntivo messo a disposizione del committente.	Sarà valutata la varietà dei servizi proposti, l'innovatività e l'efficacia rispetto alle finalità. Saranno privilegiati quei servizi orientati alla promozione del turismo sostenibile e/o accessibile, gli strumenti finalizzati alla promozione di itinerari alternativi e alla gestione, delocalizzazione e destagionalizzazione dei flussi turistici, all'incremento di servizi al turista per aumentare la fidelizzazione verso la destinazione. Sarà altresì valutato positivamente un eventuale servizio di informazione occasionale e straordinario per la promozione di eventi specifici e/o periodi di maggior afflusso turistico con attivazione di punti informativi mobili e temporanei. In tale ultimo caso sarà valutata l'adeguatezza e l'efficacia della proposta ed il monte ore/uomo aggiuntivo messo a disposizione del committente	6

**CRITERIO 5 – ATTIVITA' ULTERIORI DI PRENOTAZIONE E VENDITA
MAX PUNTI 10**

Sub criteri	CONTENUTO	CRITERIO MOTIVAZIONALE	Punteggio massimo
<p>5.1 Prenotazione servizi turistici e pernottamento</p>	<p>Dovrà essere fornita la descrizione del piano operativo per lo svolgimento delle attività di prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento, con indicazione delle modalità di convenzionamento con gli operatori che intendono usufruire del servizio, gli strumenti di promozione, le strategie.</p> <p>Dovrà essere fornita indicazione delle misure a garanzia del rispetto della rotazione fra le strutture convenzionate e del sistema di controllo che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa, che si intendono adottare.</p>	<p>Sarà valutata l'efficacia degli strumenti in funzione dell'ottimale fruizione turistica del territorio, dell' incremento dei servizi per il turista e della capacità di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico.</p> <p>Sarà inoltre valutato il grado di coinvolgimento degli operatori e la valorizzazione di un network di relazioni.</p> <p>Sarà infine presa in considerazione l'efficacia delle misure e degli strumenti adottati per garantire il rispetto dei principi di rotazione, imparzialità, obiettività, puntualità e snellezza operativa.</p>	5
<p>5.2 Vendita biglietti spettacoli musei mezzi di trasporto, servizi deposito bagagli, noleggio apparati virtual tour, audio guide o similari, vendita mechandising e spazi espositivi</p>	<p>Dovrà essere fornita la descrizione del piano operativo con la presentazione di un piano commerciale complessivo relativo alle attività remunerative stabilite in capitolato che possono essere svolte nell'apposito spazio dedicato con indicazione delle tipologie e delle caratteristiche del merchandising che si intende proporre, mettendo in evidenza gli eventuali elementi di innovatività e sostenibilità, gli strumenti per la promozione, le strategie per la vendita.</p>	<p>Sarà valutato quanto proposto sotto il profilo dell'innovatività e sostenibilità, della capacità di diffusione e promozione dell'immagine della destinazione.</p>	5

B) COMPONENTE ECONOMICA DELL'OFFERTA

**CRITERIO 6 - RIBASSO PERCENTUALE SULL'IMPORTO A BASE D'ASTA
MAX PUNTI 20**