



Allegato “A”

CAPITOLATO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA PRESSO L’UFFICIO IAT DI MISANO ADRIATICO PER UN PERIODO DI N. 2 ANNI (2023 e 2024)

Articolo 1

Oggetto

L'affidamento dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica (I.A.T.) ha per oggetto lo svolgimento in appalto del servizio gratuito di Informazione e Accoglienza Turistica di base relativo all'accoglienza, che comprende l'assistenza ai turisti e l'informazione a carattere locale di cui all'articolo 4 comma 1 lettera a) della L.R. 4/2016, nonché tutte le attività connesse alla gestione del servizio;

L'affidatario, inoltre, dovrà svolgere in concessione i seguenti servizi accessori :

- L'attività di prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive ubicate nel territorio del Comune di Misano Adriatico, limitatamente al turismo in entrata in Emilia-Romagna che l'aggiudicatario svolgerà, gratuitamente per il turista, in quanto titolare dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo, così come prevede l'art. 21, comma 3 della L.R. 7/2003;
- I servizi di biglietteria ferroviaria, di merchandising e di prenotazione dei servizi turistici in genere;
- L'attività aggiuntiva di promozione e commercializzazione turistica anche mediante la partecipazione a fiere e manifestazioni in Italia e all'estero nonché mediante l'organizzazione di eventi e iniziative finalizzati alla valorizzazione e diffusione del prodotto turistico locale;

Articolo 2

Durata

L'affidamento dei servizi in oggetto ha una durata di 2 anni e decorre dalla data di consegna del servizio, (salvo eventuale proroga tecnica, nelle more di approvazione di un nuovo bando di gara per gli esercizi successivi, da definirsi con specifici atti).

Articolo 3

Locali e attrezzature

3.1 Per lo svolgimento dei servizi descritti all'art. 1, il Comune metterà disposizione dell'affidatario gratuitamente, per un periodo pari alla durata dell'affidamento, i locali ubicati presso l'ufficio I.A.T. di Misano Adriatico, via Platani, 24 e le attrezzature già da tempo destinate a tali attività ed elencate nell'inventario (Allegato)

Articolo 4

Apertura

4.1 L'ufficio sarà aperto 12 mesi all'anno e dovrà osservare un'apertura minima di 12 ore giornaliere per almeno 3 mesi (nei periodi estivi con maggior affluenza), di 6 ore per ulteriori 2 mesi e di 4 ore nei restanti mesi. L'orario potrà essere continuato o spezzato. Gli orari dovranno essere esposti in modo ben visibile dall'esterno e sempre riportati nel materiale informativo. Dal 15 aprile al 15 settembre, nonché la domenica e il lunedì di Pasqua, l'ufficio sarà aperto anche nei giorni festivi.



Articolo 5

Personale

5.1 In ogni ufficio dovrà essere assicurata la presenza contemporanea di 2 (due) addetti all'accoglienza e informazione nei periodi di massima affluenza e comunque per non meno di 5 (cinque) mesi all'anno;

5.2 L'aggiudicatario dovrà assumere a proprie spese unità di personale sufficienti a coprire i turni di lavoro necessari per garantire l'apertura annuale dell'ufficio. A tal fine dovranno essere rispettate le seguenti condizioni:

- Il personale IAT assunto dall'affidatario dovrà avere una formazione professionale adeguata alle mansioni richieste per lo svolgimento delle attività turistiche disciplinate dal presente contratto (diploma di scuola media superiore, capacità di operare con strumenti informatici, conoscenza di almeno 2 lingue straniere tra cui l'inglese, delle peculiarità storico, artistiche ed eno-gastronomiche del territorio comunale e provinciale, della normativa nazionale e regionale sul turismo, nonché in possesso di esperienze lavorative nel settore turistico);
- Il Comune di Misano Adriatico non si assume alcuna responsabilità in relazione ai contratti di lavoro dei dipendenti o di collaborazione professionale che l'operatore economico attuerà con il personale in servizio presso l'ufficio IAT e, a tal fine, impone la scrupolosa osservanza della normativa previdenziale, fiscale e di medicina del lavoro nonché quella relativa ai livelli retributivi definiti dai contratti collettivi nazionali;

SERVIZIO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA

Articolo 6

Caratteristiche del servizio da svolgere

6.1 L'affidatario svolgerà il servizio di Informazione e Accoglienza turistica, nel rispetto delle norme e dei principi stabiliti dalla normativa statale e regionale ed in conformità alle disposizioni di carattere generale, attualmente indicate nella deliberazione di Giunta della Regione Emilia-Romagna n.956/2005 "*Disposizioni attuative per la gestione dei servizi d'informazione e accoglienza turistica*" come qui di seguito specificato:

- promuovendo, incrementando e qualificando lo sviluppo turistico nell'ambito di sua competenza, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione;
- svolgendo tutte le funzioni attinenti al turismo che sono di interesse anche per le organizzazioni locali pubbliche e private;
- attivando un sistema di controllo (software) che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa.

Articolo 7

Modalità e limitazioni per l'attuazione dei servizi

7.1 Per assicurare il servizio di informazione e di accoglienza ai turisti l'affidatario dovrà rispettare i parametri definiti con deliberazione di Giunta della Regione Emilia-Romagna n.956/2005, qui di seguito descritti:

Dotazione uffici

- *hardware: gli uffici sono dotati di almeno due personal computer e di una stampante a colori;*
- *software: gli uffici sono dotati di office automation e di un software per fornire le informazioni turistiche ai clienti;*



- *arredi e attrezzature d'ufficio: nella distribuzione degli spazi destinati alle funzioni di contatto tra l'utenza e il personale addetto all'informazione e nel relativo arredamento, si deve tenere conto dell'esigenza di garantire le migliori condizioni di accoglienza, ricercando soluzioni che non creino una marcata separazione tra turisti e addetti. Gli arredi sono caratterizzati da una adeguata omogeneità e coerenza di stile e sono mantenuti in ottimo stato di conservazione. E' comunque presente una zona riservata al ricevimento dell'utenza ed una zona per l'attesa. Gli uffici sono inoltre dotati di telefono con segreteria telefonica (che fornisce, nel momento di chiusura degli uffici, l'indicazione degli orari rispettati dall'ufficio o il numero di altro ufficio al quale rivolgersi), fax e scaffalature per l'attività di back office e di una fotocopiatrice. Se è presente un televisore o uno strumento visivo per la diffusione delle immagini del territorio, è collocato nella zona riservata all'utente;*

- *internet: gli uffici sono dotati di accesso ad internet e di collegamento di posta elettronica a linea veloce (non meno di un Mbit al secondo);*

- *documentazione: presso gli uffici è disponibile un kit di informazione turistica composto da:*

- *piantine delle località comprese nel Comune o nei Comuni limitrofi, con l'indicazione delle principali attrattive e servizi;*
- *carta stradale della regione;*
- *annuario delle strutture turistico - ricettive a valenza provinciale.*

Nell'area di attesa sono collocate cartine relative alle località nelle quali risultino in evidenza gli Uffici di Informazione Turistica e sono esposti calendari aggiornati degli eventi in programma ed i numeri di telefono maggiormente utili (numeri di soccorso, consolati, ecc...). Sono inoltre disponibili per la consultazione uno o più quotidiani contenenti le edizioni locali.

Modalità di gestione dei servizi turistici

- *raccolta, trattamento e diffusione di informazioni turistiche: l'ufficio collabora con il "Sistema Informativo Regionale per il Turista" e distribuisce gratuitamente informazioni e materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale o via fax, sulle risorse locali o su quelle inserite nel "Sistema Informativo Regionale per il Turista";*

- *servizi al turista: ai fini dell'inoltro all'autorità competente, gli uffici raccolgono le schede reclami per disservizi inoltrandole all'ente competente ed offrono assistenza al turista nella compilazione. Il personale addetto mette a disposizione del turista strumenti per la ricerca di disponibilità ricettiva ed effettua, su richiesta dell'utente, iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate. L'ufficio può vendere materiali turistici e gadget, può esporre e vendere prodotti tipici e prenotare guide turistiche.*

Altre attività

L'ufficio partecipa alla promozione e/o realizzazione degli eventi organizzati sul proprio territorio. Per ogni richiesta effettuata dall'utente, l'ufficio compila la scheda contatti elaborata sulla base di quanto previsto nell'allegato f) della deliberazione di Giunta Regionale n.956/2005 ("Elenco delle informazioni obbligatorie da rilevare nelle schede contatti") e finalizzata anche all'elaborazione di statistiche annuali e raccoglie informazioni sugli utenti in indirizzari o archivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili (Legge n.325 del 3 novembre 2000 - "Disposizioni inerenti all'adozione delle misure minime di sicurezza nel trattamento dei dati personali previste dall'articolo 15 della legge 31 dicembre 1996 n.675 e successive modifiche"). L'ufficio può adottare strumenti di indagine facoltativi sulla soddisfazione dell'utente di tipo continuativo o una tantum.

Articolo 8

Ulteriori adempimenti

8.1 L'affidatario dovrà eseguire ulteriori servizi, il cui espletamento gli venga richiesto dal Comune, anche se tali servizi non siano stati previsti dal presente affidamento, purché siano accessori e



connessi allo svolgimento del servizio stesso. Tali nuovi servizi, disciplinati con separato contratto, saranno retribuiti nella misura definita dalle parti, garantendo la copertura delle spese sostenute. Salvo i casi di particolare urgenza dovuti ad imprevedibili circostanze, il Comune trasmetterà per iscritto all'affidatario la propria richiesta su tali ulteriori servizi, almeno 30 giorni prima della loro esecuzione.

8.2 L'affidatario dovrà collaborare con il Comune ai fini dell'acquisizione di eventuali finanziamenti finalizzati al miglioramento del Servizio di Informazione e Accoglienza turistica; esso in particolare dovrà fornire tutta la documentazione necessaria ed idonea a tali fini, nonché ad assistere il Comune in sede di presentazione delle relative domande, qualora ciò si rendesse necessario e/o opportuno.

Articolo 9

Accertamenti e controlli comunali sulla gestione del Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica

9.1 Il Comune si riserva la più ampia facoltà di controllo e di ispezione in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo, sull'attività svolta dall'affidatario nella gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica. A tal fine potrà prendere visione dei registri e dei documenti utili, nonché ispezionare, tramite un proprio funzionario o propri incaricati, i luoghi ove verrà svolta l'attività.

9.2 Al fine di facilitare il controllo, l'affidatario dovrà fornire al Comune tutte le informazioni atte a verificare il corretto svolgimento del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica affidatole.

SERVIZI ACCESSORI DI PRENOTAZIONE TURISTICA

Articolo 10

Caratteristiche dell'ambito operativo della prenotazione turistica

10.1 All'interno dell'Ufficio I.A.T., l'Affidatario, quale titolare dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo, dovrà esercitare l'attività di prenotazione diretta del pernottamento alberghiero presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo in entrata nel territorio della Regione Emilia-Romagna.

10.2 L'attività di prenotazione dovrà essere opportunamente segnalata all'esterno dell'edificio, nei modi stabiliti dalla deliberazione di Giunta della Regione Emilia-Romagna n. 956/2005;

10.3 Le modalità di prenotazione ed i rapporti con i gestori delle strutture ricettive interessate ad usufruire del servizio, saranno regolati da un'apposita convenzione-tipo, basata su un sistema verificabile di rotazione nell'utilizzo della ricettività disponibile in tutte le strutture ricettive del territorio del Comune di Misano Adriatico che avranno aderito alla convenzione stessa.

10.4 L'Affidatario si impegna alla massima diffusione e pubblicizzazione delle condizioni di adesione all'attività di commercializzazione, che dovranno essere improntate a favorire l'adesione dei soggetti esercenti le strutture ricettive.

10.5 Il sistema di prenotazione dovrà essere improntato alla possibilità di gestire molteplici funzioni quali:

- inserimento e successivo aggiornamento dell'anagrafica degli alberghi aderenti, completa di tutte le caratteristiche necessarie alla loro descrizione e alla selezione, secondo i più diversi parametri di ricerca;
- inserimento e successivo aggiornamento della disponibilità comunicata dagli alberghi;
- ricerca della disponibilità alberghiera sulla base dei parametri richiesti dal turista;
- ricerca e variazione delle prenotazioni emesse;
- comunicazione dell'avvenuta prenotazione o variazione di prenotazione con l'invio automatico del fax o e-mail;



- gestione delle statistiche di controllo delle attività suddivisa per albergo, classifica, parametri di ricerca, operatore, periodo, data di immissione delle prenotazioni, data di arrivo del cliente, ed altre;
- emissione del voucher di prenotazione riportante durata del soggiorno, tipologia della camera prenotata, prestazione richiesta, prezzo, modalità di pagamento e note informative utili al cliente o relative alla prenotazione;

Articolo 11

Modalità di gestione dell'attività di prenotazione

11.1 L'affidatario per la gestione dell'attività di prenotazione utilizzerà uno specifico programma software che dovrà descrivere in sede di gara. Saranno a carico dell'affidatario tutti i costi di gestione, manutenzione, noleggio ed aggiornamento dello stesso.

Articolo 12

Autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo

12.1 L'affidatario dovrà mantenere sia i requisiti strutturali che quelli di capacità professionale, necessari per il riconoscimento della titolarità dell'autorizzazione provinciale all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo, quale condizione essenziale per esercitare l'attività di commercializzazione.

Articolo 13

Rapporti economici con i gestori delle strutture ricettive

13.1 L'affidatario svolgerà l'attività di prenotazione alberghiera gratuitamente nei confronti dei turisti, mentre richiederà un corrispettivo ai soggetti che gestiscono le strutture ricettive ubicate nel territorio del Comune di Misano Adriatico che avranno sottoscritto la Convenzione-tipo indicata al precedente articolo 10.3.

13.2 L'affidatario, nella determinazione del corrispettivo previsto al comma precedente, si atterrà a principi di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza nonché di salvaguardia dell'equilibrio economico-finanziario della gestione dei servizi affidati con il presente affidamento;

SERVIZI ACCESSORI DI BIGLIETTERIA FERROVIARIA, DI MERCHANDISING E DI PRENOTAZIONE DEI SERVIZI TURISTICI

Articolo 14

Caratteristiche del servizio di biglietteria ferroviaria e del trasporto pubblico

14.1 L'affidatario dovrà garantire il servizio di biglietteria ferroviaria attenendosi alle seguenti condizioni:

- a) L'affidatario dovrà essere regolarmente convenzionato con Trenitalia e provvedere ad eventuali rinnovi e/o ad adeguamenti eventualmente richiesti da Trenitalia o da specifiche disposizioni normative;
- b) L'affidatario dovrà farsi carico di tutte le incombenze burocratico amministrative connesse allo svolgimento del predetto servizio;
- c) Le tariffe per l'acquisto dei biglietti dovranno essere quelle applicate da Trenitalia e le provvigioni dalla vendita degli stessi saranno a favore dell'affidatario;
- d) Il servizio di biglietteria dovrà essere svolto unicamente all'interno dell' Ufficio IAT di Misano Adriatico, in via Platani, 24;

14.2 L'affidatario dovrà attivarsi per garantire la vendita dei biglietti di altri servizi del trasporto pubblico, con particolare riferimento a quelli in partenza da Misano Adriatico; tutte le incombenze



burocratico-amministrative e gli oneri di spesa per l'attivazione del predetto servizio saranno a totale carico dell'Affidatario;

Articolo 15

Caratteristiche della prenotazione dei servizi turistici e del servizio di merchandising

13.1 L'affidatario potrà effettuare, su richiesta dell'utente, iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate;

13.2 L'affidatario potrà esporre e vendere materiali e prodotti turistici e gadget;

ATTIVITA' ACCESSORIA DI PROMO-COMMERCIALIZZAZIONE TURISTICA E DI ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E INIZIATIVE PROMOZIONALI;

Articolo 16

Caratteristiche del servizio di promo-commercializzazione

16.1 L'affidatario dovrà annualmente concertare con il Comune, utilizzando il metodo della Co-progettazione, lo svolgimento di un programma di azioni mirate alla promozione del prodotto turistico locale nonché alla valorizzazione e diffusione dell'immagine turistica di Misano Adriatico.

16.2 Sulla base delle linee guida impartite dal Comune, dovrà pianificare un programma di attività che comprenda:

- a) partecipazione alle fiere turistiche e/o manifestazioni in Italia e all'estero;
- b) organizzazione di manifestazioni e/o iniziative sia nel territorio comunale che in altre località ritenute strategicamente importanti per il nostro turismo;
- c) realizzazione di brochure e/o gadget, striscioni, bandiere, gazebo e quant'altro necessario per la partecipazione e/o organizzazione delle suddette iniziative promozionali;
- d) altre azioni ritenute necessario per la valorizzazione del Turismo locale;

16.3 Le modalità di prenotazione e commercializzazione turistica effettuata in occasione delle suddette iniziative promozionali ed i rapporti con i gestori delle strutture ricettive interessate ad usufruire del servizio, saranno regolati da un'apposita convenzione-tipo, basata su un sistema verificabile di rotazione nell'utilizzo della ricettività disponibile in tutte le strutture ricettive del territorio del Comune di Misano Adriatico che avranno aderito alla convenzione stessa. Le provvigioni derivanti dalla commercializzazione turistica oggetto del presente articolo saranno a favore dell'affidatario;

16.4 La promo-commercializzazione del prodotto turistico locale dovrà essere effettuata anche mediante l'attivazione di un portale internet per le prenotazioni on line, a totale carico dell'affidatario, applicando le stesse regole di trasparenza ed imparzialità che uniformano il presente capitolato.

Articolo 17

Contributi pubblici

17.1 Gli oneri di spesa connessi allo svolgimento del programma di attività di cui al precedente art. 16, saranno a totale carico dell'Affidatario e saranno finanziati con entrate proprie, ovvero dagli utili derivanti dalla gestione del servizio di prenotazione turistica, dall'attività di promo-commercializzazione turistica, dalla vendita di prodotti turistici, dalle sponsorizzazioni e dai contributi di soggetti pubblici e privati. Sarà facoltà dell'impresa turistica, qualora ne abbia titolo, richiedere all'Amministrazione Comunale contributi economici, vantaggi economici e/o corrispettivi necessari alla realizzazione del suddetto programma, nei tempi e modi stabiliti dal "Regolamento comunale per la libera partecipazione dei cittadini singoli o associati all'amministrazione locale e



alla vita comunitaria”, approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. 33 del 31/05/2018, nonché da bandi e/o avvisi eventualmente emanati dal Comune;

ONERI E ADEMPIMENTI

Articolo 18

Oneri e adempimenti a carico dell'Amministrazione Comunale:

18.1 Gli oneri e adempimenti a carico dell'Amministrazione Comunale sono i seguenti:

- a) messa a disposizione dei locali ubicati presso l'ufficio I.A.T. Di Misano adriatico, via Platani, 24 e delle attrezzature ivi ubicate;
- b) pagamento dell'importo definito in sede di gara per la gestione dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica affidati;
- c) manutenzione ordinaria dei locali e delle attrezzature di proprietà comunale;
- d) mantenimento a proprio carico delle utenze di gas, luce, acqua, telefono nonché del servizio di pulizia dei predetti locali;

Articolo 19

Oneri e adempimenti a carico dell'affidatario

19.1 Saranno a carico dell'affidatario le spese per il personale assunto direttamente, nonché tutte le spese, escluse quelle a carico del Comune e definite art. 18, che si rendessero necessarie per il buon funzionamento dei servizi.

19.2 L'affidatario si impegna ad istituire un sistema contabile che consenta una separata rendicontazione economica del servizio di informazione e accoglienza turistica di base e di quella dei servizi accessori.

19.3 L'affidatario è tenuto a presentare al termine di ciascun anno una relazione tecnico-finanziaria consuntiva, contenente il rendiconto definitivo delle spese effettivamente sostenute e delle entrate registrate per la gestione dei servizi oggetto del presente capitolato;

19.4 L'affidatario si impegna a collaborare con il Comune con la finalità di rispettare le direttive e le prescrizioni regionali e provinciali relative alla rendicontazione sull'impiego dei contributi pubblici ricevuti.

Misano Adriatico, li __/__/2022

F.to IL FUNZIONARIO RESPONSABILE

Dott. Stefano Amanzio