



## Gestione dell'Ufficio Informazioni Turistiche e dell'Area Camper del Comune di Pomarance con annesso servizio di noleggio E-bike

CPV 63513000-8. Servizi di informazione turistica

### OGGETTO DEL SERVIZIO

Il Comune di Pomarance, come già disposto con delibera di Giunta n. 235 del 31.12.2021 successivamente aggiornata con delibera di Giunta n. 16 del 18/02/2022, intende procedere all'aggiudicazione del servizio di gestione del punto di informazioni turistiche presso l'edificio appositamente allestito in Pomarance Viale della Costituzione. L'appalto prevede anche la gestione di alcuni servizi in concessione che rispetto all'importo dei servizi affidati hanno un valore marginale e pertanto non snaturano la natura di appalto di servizi.

Si precisa che l'Ufficio Informazioni non è qualificato quale Ufficio di Informazioni e Accoglienza Turistica (IAT) come disciplinato dalla L.R. 20 Dicembre 2016, n. 86 e dal regolamento di attuazione dprg 7 agosto 2018, n. 47/R, quanto piuttosto un punto di informazioni turistiche territoriale la cui disciplina è definita dal presente atto e da quelli che seguiranno.

I servizi oggetto dell'appalto sono così definiti:

#### UFFICIO INFORMAZIONI TURISTICHE

##### Attività di front-office

- 1) Assistenza al turista prima, durante e dopo la permanenza:
  - *Accoglienza (indirizzi, tariffe, caratteristiche di alberghi ed extralberghieri - r.t.a., campeggi, aziende agri- turistiche, Cav, e sistemazioni varie) e informazioni presenziale e via telefonica, mail e social media;*
  - *prenotazioni pernottamenti last minute nelle strutture ricettive del territorio di competenza;*
  - *organizzazione e diffusione dell'informazione relativamente ad iniziative culturali, sociali, economiche, sportive, tradizionali del territorio comunale ed extra comunale, istituti e beni culturali e artistici;*
  - *orari di apertura delle attrattive storico, artistiche e naturalistiche del territorio (chiese, musei, mostre, parchi naturali, ....);*
  - *informazioni sugli indirizzi, numeri telefonici di strutture ricreative e del tempo libero;*
  - *informazione sulle risorse storiche, ambientali paesaggistiche, enogastronomiche e culturali;*

- 2) Promozione dell'immagine del territorio con particolare riferimento alle attività e risorse di carattere storico, culturale, economico e sociale, fornendo materiali informativi specifici.
- 3) Informazione di base per favorire la mobilità verso altre destinazioni, con indicazioni di percorsi, orari, itinerari, anche con distribuzione di specifiche cartine contenenti indicazioni stradali;
- 4) Esposizione e vendita di materiali editoriali, turistici, gadget;
- 5) Prenotazioni, segreteria e bigliettazione in occasione di mostre, eventi, spettacoli organizzati dal Comune di Pomarance in collaborazione con altri Enti ed Istituzioni;
- 6) Attività di supporto in occasione di eventi e manifestazioni (avvenimenti locali, festival, stagioni teatrali, concerti, mostre, eventi celebrativi, saloni e fiere, mercatini, manifestazioni sportive, etc.) o altre attività di promozione e marketing;
- 7) Assistenza per la raccolta, su appositi moduli, di reclami, lamentele, segnalazioni di disservizi e raccolta delle eventuali idee, proposte, esigenze e suggerimenti da parte dei turisti e loro inoltrare all'ente competente;
- 8) Raccordo con il sistema di informazione presente sul territorio provinciale ai fini della massima diffusione dell'informazione;
- 9) Supporto per predisposizione e promo/commercializzazione di pacchetti turistici

### **Attività di back-office ufficio informazioni turistiche**

- 1) predisposizione e aggiornamento di un proprio portale internet dedicato all'offerta turistica del territorio e pagine dei principali social network
- 2) centro unico prenotazioni e segreteria organizzativa di riferimento per tutti i vari servizi e attività a valenza turistica svolte sul territorio;
- 3) aggiornamento continuo dei principali portali regionali e provinciali di riferimento del turismo (Visittuscany, Terre di Pisa, Eventi culturali regione Toscana, ...)
- 4) ricerche di customer satisfaction
- 5) disbrigo della corrispondenza indirizzata all'ufficio relativa a questioni di carattere turistico, con spedizione delle eventuali risposte e degli eventuali opuscoli richiesti;
- 6) fornire supporto logistico all'Amministrazione Comunale ed alle Associazioni del territorio comunale che organizzano attività ed iniziative di interesse culturale e artistico;
- 7) supporto per la realizzazione/stesura di progetti di interesse turistico
- 8) collaborazione con il Comune per la realizzazione di servizi tv, comunicati stampa, articoli per quotidiani e riviste, finalizzati al marketing territoriale (potrà essere richiesta almeno una pubblicazione di un articolo su una rivista specializzata da concordare con il Comune)
- 9) tenuta ed elaborazione delle schede di rilevazione statistica delle presenze turistiche
- 10) collaborazione con l'Ufficio preposto del Comune di Pomarance nella predisposizione di un calendario degli eventi, nella organizzazione e gestione di progetti ed iniziative di carattere promozionale, turistico e culturale.
- 11) partecipazione a saloni, fiere e workshop dedicati al turismo (da concordare con il Comune; obbligatoria la presenza ad uno stand presso una fiera/salone dedicato ai Camper)
- 12) elaborazione traduzione di testi per eventi, iniziative promozionali, pubblicazioni su riviste ecc. (potrà essere richiesta almeno una pubblicazione di un articolo su una rivista specializzata da concordare con il Comune)
- 13) gestione e promozione del programma di escursioni ed eventi presenti sul territorio, compresa l'edizione del Festival dell'outdoor realizzato in collaborazione con l'Unione Montana Alta Val di Cecina (prenotazioni, stampa materiali, pubblicità)
- 14) realizzazione di un Educational formativo con gli operatori del territorio con riferimento al turismo outdoor
- 15) pulizia dell'ufficio informazioni

## AREA CAMPER

L'area camper di Pomarance non si configura come una struttura ricettiva di cui alla L.R. 86/2016 e pertanto non è soggetta agli obblighi previsti dalla normativa.

E' composta da n. 18 (diciotto) piazzole di m. 8x5.

Lo spazio, della superficie complessiva di 5.000 mq circa, è dotato di illuminazione e sistema di controllo accessi e gestione del camper service automatizzato, comprendente una cassa automatica con rendiresto in moneta, una presa per l'allaccio elettrico ogni piazzola, n. 3 cannelle per l'approvvigionamento di acqua potabile e un pozzetto di carico e scarico con apposita corsia di accesso in cemento e vasca centrale autopulente in acciaio, con a fianco la colonnina multifunzione dotata di un punto di scarico per il wc chimico portatile e del necessario per la relativa gestione dell'area carico-scarico e lavaggio; è altresì presente un sistema di videosorveglianza gestito direttamente dal Comune e la rete WiFi.

L'area sosta è attrezzata con locali adibiti a servizi igienici dotati di n. 2 bagni separati uomodonna comprendenti ciascuno n. 3 lavabo, n. 3 wc, n. 2 docce doppie; sono inoltre presenti n. 6 lavabo esterni ma coperti per lavaggio stoviglie e-o lavanderia. Il bagno per disabili è dotato di ingresso e servizi autonomi. All'interno delle zone a verde sono altresì individuate e adeguatamente segnalate un'area pic-nic e una adibita al barbecue, per il momento non attrezzate.

### Servizi richiesti

- a) Manutenzione e gestione degli impianti annessi all'Area Camper (impianti di carico e scarico acque, impianto approvvigionamento elettrico)
- b) Manutenzione area a verde interna all'Area Camper
- c) Manutenzione ordinaria dei locali adibiti a servizi
- d) Manutenzione dei sistemi elettronici di riscossione e accesso all'Area Camper
- e) Pulizia dei locali dell'ufficio Informazioni

### SERVIZI ACCESSORI IN CONCESSIONE

Il presente appalto è parzialmente remunerato mediante lo svolgimento di alcuni servizi obbligatori svolti in regime di concessione i cui introiti restano pertanto a vantaggio dell'appaltatore.

I servizi gestiti in concessione sono quelli relativi all'Area Camper e al noleggio delle E-bike in dotazione presso l'Ufficio informazioni. Le relative tariffe sono quelle stabilite dal Comune.

Le entrate derivanti da attività accessorie da realizzare in proprio da parte dell'operatore economico sono stimate per l'intera durata del contratto complessivamente in € 20.000,00 e rappresentano una percentuale ridotta rispetto al valore generale dell'appalto, non configurando pertanto un contratto di concessione, nel rispetto dell'art. 165 del D.Lgs. n 50/2016 e ss.mm.ii.

#### a. Area Camper

La gestione dell'Area camper è disciplinata oltre che dal presente capitolato anche dal Regolamento approvato con Delibera di Consiglio n. 16 del 03/07/2015 come modificata con Delibera del Consiglio Comunale n. 36 del 26/05/2016. L'Area Camper non è da considerarsi quale struttura ricettiva di cui al Capo III della L.R. 86/2016 e non è pertanto soggetta alla specifica normativa.

#### Il servizio in concessione attinente l'area Camper riguarda:

- a) Assistenza ai turisti che giungono con autocaravan per l'accesso e uscita dall'Area Camper nei giorni e orari di apertura dell'ufficio informazioni.
- b) Riscossione e rendicontazione tariffe Area Camper

Le tariffe per l'utilizzo dell'area camper sono così disciplinate:

- € 10,00 sosta h24 (fino ad un massimo di 72 ore) e tutti i servizi;
- € 4,00 servizi di carico e scarico acque, bagni e docce, approvvigionamento elettrico

#### **b. Noleggio E-bike**

L'ufficio Turistico è attualmente dotato di n. 10 E-bike a pedalata assistita di cui:

- ✓ n. 4 E-BIKE OLIMPYA 900 PRIME "S"
- ✓ n. 4 E-BIKE OLIMPYA 900 PRIME "M"
- ✓ n. 2 E-BIKE OLMO RAGAZZO

Le tariffe da applicare al noleggio sono quelle stabilite dal Comune.

L'ufficio è altresì dotato anche di materiale tecnico e kit di assistenza per il corretto utilizzo delle e-bike.

Ai fini della presente procedura le E-bike sono assegnate in comodato all'appaltatore il quale è tenuto a provvedere alla loro costante manutenzione. Resta a carico del Comune la revisione delle e-bike al raggiungimento di 2500 km di percorrenza.

#### **DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto ha una durata di ventiquattro (24) mesi a decorre presumibilmente dal 1 Aprile 2022.

Nelle more della stipula del contratto, il Comune potrà richiedere l'avvio anticipato del servizio, al quale l'aggiudicatario dovrà dare immediata esecuzione, fermo il rispetto delle disposizioni di cui all'art. 32, comma 8, del D.lgs. n. 50/2016.

Il Comune si riserva di attivare la proroga tecnica fino ad un massimo di quattro mesi.

#### **MONTE ORE MINIMO DI APERTURA AL PUBBLICO**

L'appaltatore è tenuto a garantire un monte ore minimo di apertura al pubblico dell'Ufficio di informazioni turistiche, pari a 3009. Sono inoltre previste ulteriori ore di lavoro in back office per garantire l'attività di promozione ed aggiornamento dei canali web e social per un totale di 570 ore.

Nel corso del contratto l'appaltatore potrà proporre in base all'andamento e alla funzionalità del servizio una programmazione oraria diversa rispetto a quella dell'allegato mantenendo invariato il monte orario. In tal caso il Comune deve approvare le variazioni proposte.

#### **IMPORTO DELL'APPALTO**

L'importo del servizio stimato a base di gara ammonta a € 127.151,75 oltre iva al 22% per un importo totale di € 152.933,67 come di seguito dettagliato:

OGGETTO	Ore di servizio 2022 (Aprile - Dicembre)	Ore di servizio Anno 2023	Ore di servizio Anno 2024 (Gennaio - Marzo)	Costo orario	N. Addetti	Costo per durata contrattuale (30 mesi)	IVA	TOTALE COSTI PER DURATA CONTRATTUALE
Personale Front office Ufficio informazioni	1260	1497	252	20,45	1	61.534,05	13.537,49	75.071,54
Attività di back office	220	300	50	20,45	1	11.656,50	2.564,43	14.220,93
Spese manutenzioni e pulizia UT						11.000,00	2.420,00	13.420,00
Spese per attività di promozione turistica (progettazione e stampa materiali, pubblicazioni di articoli su riviste specializzate, partecipazione a fiere del turismo, workshop, ecc)						33.000,00	7.260,00	40.260,00
Utile d'impresa						9.961,20		9.961,20
<b>TOTALE</b>						127.151,75	25.781,92	152.933,67

Il corrispettivo economico del servizio è determinato dall'offerta a ribasso della ditta aggiudicataria e si intende fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto.

Il Comune si riserva di attivare l'opzione della proroga per un massimo di quattro mesi.

Ai sensi dell'art. 106, comma 1, lettera e), del d.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., la stazione appaltante si riserva di apportare modifiche al contratto, nel rispetto del comma 4 del medesimo articolo, che potranno rendersi necessarie o opportune allo scopo di migliorare la funzionalità o la qualità del servizio oggetto del contratto. Dette modifiche non potranno superare il 10% dell'importo contrattuale.

## REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Possono partecipare alla presente procedura gli operatori in possesso dei necessari requisiti generali, di idoneità professionale e di capacità tecnica di cui all'art. 83 del D. Lgs 50/2016, come di seguito descritti:

### 6.1 Requisiti generali

Non trovarsi in alcuna delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 ss.mm.ii.;

6.1.2 non trovarsi nella situazione prevista dall'art. 53, comma 16-ter, del d.lgs. del 2001 n. 165. I requisiti generali di partecipazione dovranno essere posseduti da tutti gli operatori economici, in caso di partecipazione in RTI/Consorzio ordinario/GEIE/rete di impresa da ciascuna delle imprese facenti parte il raggruppamento.

In caso di consorzi di cui all'articolo 45 comma 2 lett. b) e c), i requisiti generali dovranno essere posseduti sia dal consorzio che da tutte le consorziate indicate quali esecutrici.

### 6.2 - Requisiti di idoneità professionale ex art. 83 lett. a) del D. Lgs. 50/2016 ss.mm.ii.

6.2.1 (se impresa italiana o straniera avente sede operativa e/o legale in Italia) essere iscritto al Registro delle Imprese presso la competente Camera di Commercio Industria Agricoltura e Artigianato per attività coerenti a quelle oggetto dell'appalto; (se impresa straniera) essere in possesso di equivalente dichiarazione di iscrizione al registro professionale dello Stato di appartenenza; l'oggetto d'impresa dell'operatore deve riportare espressamente i servizi di informazione e accoglienza turistica.

*Inoltre*

6.2.2 (se Cooperativa o Consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016) essere

iscritto all'albo delle Società Cooperative istituito con D.M. (Ministero delle Attività Produttive) del 23/06/04 e s.m.i. In caso di partecipazione in RTI/Consorzio ordinario/GEIE/rete di impresa i requisiti di partecipazione di idoneità professionale dovranno essere posseduti da ciascuna delle imprese facenti parte il raggruppamento e, in caso di consorzi ex art. 45 comma 2 lett. b) e c), dovranno essere posseduti sia dal consorzio che dalle imprese indicate come esecutrici.

### **6.3 - Requisiti di capacità tecniche e professionali ex art. 83 lett. c) del D. Lgs. 50/2016 ss.mm.ii.**

**6.3.1** Aver gestito un analogo servizio oggetto del presente affidamento per almeno 36 mesi anche non continuativi nel periodo 2018-2021 e per un importo non inferiore ad € 140.000,00 oltre IVA, a favore di Enti pubblici e/o privati.

Nel caso di RTI, consorzio ordinario e GEIE i requisiti di capacità tecniche e professionali dovranno essere apportati ai sensi dell'articolo 48 del Codice. La mandataria dovrà comunque apportare i requisiti in misura maggioritaria. Nel caso di RTI di tipo orizzontale il requisito di cui al presente punto dovrà essere apportato in parte da ciascun membro del raggruppamento. In caso di consorzi di cui all'articolo 45 comma 2 lett. b) e c) i requisiti di cui alla presente lettera dovranno essere apportati ai sensi dell'articolo 47 del Codice, così come modificato dal D.L. n. 32/2019.

**6.3.2** Essere in possesso dell'abilitazione allo svolgimento dell'attività di Agenzia di Viaggi ai sensi della L.R. 86/2016

## **Art. 7 - LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI E DOTAZIONE**

I locali, sede degli uffici di informazione e accoglienza turistica, di cui si allega la planimetria, sono di proprietà del Comune di Pomarance ed ubicati lungo la SS 439, Viale della Costituzione.

I locali sono consegnati dal Comune con la seguente dotazione:

- Scrivania
- Sedia
- Espositore
- Pc con monitor e stampante
- Telefono

L'ufficio è attualmente dotato di connessione internet ADSL mentre a breve potrebbe essere fruibile una connessione mediante fibra.

## **Art. 8 - PERSONALE ADDETTO**

Il personale addetto all'erogazione dei servizi di informazione ed accoglienza turistica oltre ad avere buona attitudine alle relazioni con il pubblico, buone capacità espressive, condotta decorosa ed ottima conoscenza della lingua italiana dovrà, tra gli altri, possedere i seguenti requisiti:

- possedere almeno il diploma di scuola media superiore;
- possedere la conoscenza almeno di livello B1 ai sensi del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER) della lingua inglese e di almeno una lingua compresa tra le seguenti: francese, tedesco, spagnolo. La conoscenza delle lingue potrà comunque essere attestata in alternativa dal possesso del Diploma di Laurea in Lingue e Letterature straniere o da Lauree specialistiche o magistrali equipollenti.
- possedere adeguata comprovata esperienza (almeno biennale) nell'erogazione dei servizi di cui al presente Capitolato;
- possedere una adeguata conoscenza delle risorse turistiche del Comune di Pomarance, dell'Alta val di Cecina e dell'intera Regione Toscana;

## **CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

Il servizio sarà definitivamente aggiudicato mediante procedura negoziata ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D. Lgs 50/2016 e s.m.i con consultazione di più operatori economici previa indagine di mercato e con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95 del medesimo decreto, da svolgersi interamente in modalità telematica attraverso il Sistema Telematico di Acquisti della Regione Toscana. Al fine saranno invitati tutti gli operatori che avranno presentato il proprio interesse e dichiarato il possesso dei requisiti richiesti.

## **TRATTAMENTO DATI**

I dati forniti saranno raccolti e trattati ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 679/2016 ai fini del presente procedimento e della eventuale successiva stipula del contratto.

## **RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**

Direttore Settore Sviluppo e Promozione del territorio, Comunicazione istituzionale Dott. Nicola Raspollini, email [n.raspollini@comune.pomarance.pi.it](mailto:n.raspollini@comune.pomarance.pi.it) Tel 058862379

## **ALTRE INDICAZIONI**

Il presente avviso e la successiva ricezione delle manifestazioni di interesse non vincolano in alcun modo l'Amministrazione e non costituiscono diritti o interessi legittimi a favore dei soggetti coinvolti.

Il Direttore del Settore Sviluppo e Promozione del Territorio,  
Comunicazione Istituzionale  
Dott. Nicola Raspollini  
*Documento informatico firmato digitalmente*