

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (I.A.T.) DEI COLLEGATI SERVIZI DI PROMOZIONE E PROMOCOMMERCIALIZZAZIONE E DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL PORTALE INTERNET DI DESTINAZIONE TURISTICA PER LA CRESCITA DELL'IMMAGINE DELLA CITTA' DI PADOVA E DEL SUO TERRITORIO .

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato ha per oggetto il sistema dei servizi inerenti la destinazione turistica della Città di Padova e del suo territorio, costituiti dalla gestione:

- A)** del **Servizio di Informazione ed Accoglienza Turistica (I.A.T.)** nel Comune di Padova, ente promotore dell'Organizzazione di Gestione della Destinazione – O.G.D. Padova, riconosciuta dalla Regione Veneto con D.G.R. n. 501 del 19/04/2016, pubblicata sul B.U.R. n. 41 del 06/05/2016;
- B)** dei Servizi di **Promozione e Promocommercializzazione**, servizi logistici e tecnici, nel quadro dell'esercizio delle funzioni di promozione e valorizzazione turistica previste dalla DGR n. 472 del 14 aprile 2020 nel rispetto del Decreto Legislativo n. 62 del 21 maggio 2018, relativo ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati;
- C)** del Servizio di **Gestione del Portale internet di destinazione turistica** e altri servizi per la promozione del territorio.

I servizi richiesti hanno l'obiettivo di valorizzare il territorio della Città di Padova nel suo complesso, predisponendo una serie di azioni mirate all'accoglienza del turista, alla promozione ed eventuale promocommercializzazione delle proposte/pacchetti turistici esistenti per tutta la durata contrattuale, da attuarsi in dialogo con i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto presenti sul territorio in modo inclusivo e non sostitutivo come di seguito meglio specificate.

ART.2 – GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (I.A.T.)

L'Aggiudicatario dovrà garantire la gestione del:

SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (I.A.T.) nel rispetto delle leggi nazionali e regionali vigenti in materia, in particolare la legge regionale 14 giugno 2013, n.11 , anche alla luce della deliberazione della G.R. del Veneto n. 472 del 14/04/2020 pubblicata sul BUR n. 57 del 28/04/2020, relativa allo “Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto. Aggiornamento disciplina regionale e nuovi standard per le attività di informazione ed accoglienza turistica”, garantendo i livelli prestazionali minimi indicati nel presente capitolato.

Attualmente sono attivi nel Comune di Padova:

- **I.A.T. PEDROCCHI** situato in vicolo Cappellato Pedrocchi (indicativamente dall'autunno 2024 verrà trasferito in uno spazio limitrofo di proprietà dell'Amministrazione aggiudicante), riconosciuto ai sensi della D.G.R. 2287/2013, **I.A.T. di “destinazione”**. L'immobile è di proprietà dell'Amministrazione aggiudicante, è a norma relativamente all'accessibilità ai disabili, misura circa mq. 80.00; **orari di apertura:** dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle 19:00; domenica e festivi, dalle 09:00 alle 18:45; 25 e 26 dicembre e 1 gennaio chiuso;

- **I.A.T. STAZIONE** situato in Piazzale Stazione è posto sotto il colonnato Ovest della Stazione ferroviaria. Il locale, di proprietà di Rete Ferroviaria Italiana (R.F.I.), è a norma relativamente all'accessibilità ai disabili ed è riconosciuto, ai sensi della D.G.R. 2287/2013, **I.A.T. di “destinazione”**, misura circa mq.25.00 **orari di apertura:** dal lunedì al sabato, dalle ore 9:00 alle 19:00; domenica e festivi, dalle 10:00 alle 16:00, il 25 e 26 dicembre e il 1 gennaio chiuso;
- **I.A.T. SANTO “ di territorio”** situato in piazza del Santo in struttura di proprietà della Provincia di Padova, concesso in comodato d'uso gratuito all'Amministrazione aggiudicante, con apertura stagionale annuale, misura circa 20 mq., inclusa area esterna, che dovrà essere delimitata da un percorso di canalizzazione verso lo sportello; **apertura stagionale dal sabato precedente la Domenica delle Palme per sette mesi, orari di apertura: (turno di riposo il lunedì) dal martedì alla domenica, dalle ore 10:00 alle 13:00 - dalle 15:00 alle 18:00;**

ART.3 - SERVIZIO DI PROMOZIONE E PROMOCOMMERCIALIZZAZIONE -

L'Aggiudicatario collaborerà con l'Amministrazione Comunale di Padova (nel prosieguo Amministrazione aggiudicante) nel dare attuazione alle linee strategiche e di azione che il Comune di Padova indica e che condivide all'interno dell'O.G.D., per la gestione integrata di tutte le funzioni di informazione, accoglienza, promozione dell'offerta turistica supportando le azioni di management e marketing della destinazione stessa, con possibilità di commercializzare l'offerta turistica.

L'Aggiudicatario si impegna a possedere e mantenere per l'intero arco di vigenza contrattuale, sia i requisiti strutturali che quelli di capacità professionale, necessari per il regolare svolgimento dell'attività di Agenzia di viaggio e turismo, condizione essenziale per esercitare l'attività di reservation (anche attraverso ATI o RTI). Si precisa che le proposte relative ai servizi sotto indicati, dovranno essere costruite in dialogo con i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto presenti sul territorio in modo inclusivo e non-sostitutivo.

Le attività di promozione e di accrescimento della competitività del territorio, si dovranno sviluppare nei seguenti principali servizi:

- **promozione e promocommercializzazione**, servizi logistici e tecnici, nel quadro dell'esercizio delle funzioni di promozione e valorizzazione turistica previste dalla DGR n. 472 del 14 aprile 2020 nel rispetto del Decreto Legislativo n. 62 del 21 maggio 2018, relativo ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati;
- **gestione del portale internet di destinazione turistica** e altri servizi per la promozione del territorio.

PROMOZIONE E PROMOCOMMERCIALIZZAZIONE:

1. **Marketing e relazioni con il marketplacemanagement:** realizzazione di azioni per lo sviluppo di nuovi prodotti turistici e di nuove opportunità di mercato, in dialogo con i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto presenti sul territorio, secondo le linee strategiche definite dall'Amministrazione Comunale di Padova, e condivise nell'ambito della O.G.D., che individuerà ad esempio: i Paesi di espansione, i segmenti di domanda (per età, motivazioni, stili di vita), le linee di prodotto da sviluppare, tra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo-le eccellenze agroalimentari e della tradizione enogastronomica, i grandi eventi.

Con riferimento alla possibilità di svolgere attività di promocommercializzazione, si precisa che:

- a) l'attività deve essere svolta in dialogo con i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto presenti sul territorio, secondo le linee strategiche definite dall'Amministrazione Comunale di Padova e condivise nell'ambito della O.G.D.;
- b) si tratta di attività che l'aggiudicatario potrà svolgere in maniera non esclusiva su apposita piattaforma web nella sua disponibilità ovvero con altri analoghi strumenti, sempre nella sua disponibilità, piattaforma e/o strumenti che in ogni caso dovranno dialogare con il Destination Management System e/o di motore di ricerca aggregatore (metasearch) in uso alla Regione del Veneto ed essere distinti dal portale istituzionale www.turismopadova.it, esonerando in tal modo l'Amministrazione aggiudicante da qualsivoglia responsabilità in ordine alle prenotazioni e vendite di qualsiasi proposta commerciale turistica;
- c) le proposte turistiche promozionate sul portale www.turismopadova.it e la cui commercializzazione verrà effettuata secondo quanto indicato nei precedenti punti a) e b) dovranno essere in ogni caso sottoposte condivise con l'Amministrazione aggiudicante nell'ambito dell'O.G.D.
- d) è consentita l'applicazione di eventuali commissioni che va dichiarata nell'offerta; eventuali modifiche durante l'appalto determinate dall'andamento del mercato vanno concordate con l'Amministrazione aggiudicante e condivise nell'ambito dell'O.G.D.

- 2. **Partecipazione a fiere e workshop di settore**, sulla base di una programmazione proposta alla Cabina di Regia dell'O.G.D., e approvata dalla stessa, che tenga conto anche del dialogo con gli operatori turistici, i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto presenti sul territorio.
- 3. **Strategie di comunicazione** dando attuazione alle linee strategiche definite dall'Amministrazione Comunale di Padova, condivise con la Cabine di Regia dell'O.G.D. attraverso la progettazione e gestione degli strumenti di comunicazione tradizionale e digitale (Mobile marketing, CRM digitale e Social Media Marketing) inclusa la seguente attività di:

3.1 Azioni nell'ambito del sistema della congressualità

- a) la predisposizione, su indicazione dell'Amministrazione aggiudicante, della documentazione per supportare un numero minimo di otto (8) dossier di candidatura per ospitare in città eventi di varia natura e impatto (sportivi, musicali, culturali, congressuali/fieristici);
- b) il coordinamento di un numero minimo di sei (6) tavoli attuativi tra stakeholder (gestori dei siti, Professional Congress Organizer, agenzie incoming, strutture ricettive, trasporti, ecc.) e fornitori di servizi di supporto per la realizzazione di eventi di varia natura.

3.2 Supporto alla crescita del sistema locale e azioni di integrazione settoriale, secondo le linee strategiche indicate dall'Amministrazione aggiudicante e condivise nell'ambito della OGD:

- a) realizzazione di progetti e strumenti che consentano una fruibilità integrata delle eccellenze culturali e ambientali di tutta la destinazione Turistica;

• 3.3 Progetti speciali:

- a) realizzazione di progetti per promuovere servizi in base a criteri di accessibilità universale, da rivolgere a specifici segmenti di turisti, coerenti con i

valori espressi nella Carta dell'Accoglienza e Ospitalità (Allegato A- D.G.R. n.556 del 05/05/2020, pubblicata sul BUR n. 70 del 17/05/2020);

b) su richiesta dall'Amministrazione aggiudicante, svolgere azioni di promozione specifica del sito Patrimonio mondiale UNESCO "I Cicli Affrescati del XIV secolo di Padova" e altri eventi e di sostegno a manifestazioni di interesse;

c) supporto e assistenza a troupe giornalistiche-televisive, blogger, tour operativi finalizzati alla destinazione di Padova.

4. Servizi logistici e tecnici:

4.1 Business Intelligence: analisi su prodotti, mercati e segmenti turistici; analisi dell'impatto turistico, con particolare attenzione alla misurazione dell'efficacia delle azioni di promozione culturale e turistica; controllo della qualità dell'esperienza dei visitatori; verifica e monitoraggio degli eventuali effetti di squilibrio comportati dallo sviluppo turistico e dalla concentrazione dei flussi; sistema di monitoraggio con indicatori di efficacia, di efficienza, di misurazione della qualità che rendano conto dell'evoluzione della attività della destinazione turistica; analisi trimestrale dell'andamento dei flussi turistici all'interno del territorio della O.G.D. sia complessivi, sia analitici per ciascun territorio comunale;

4.2 Crisis Management: gestione, secondo le linee definite dall'Amministrazione aggiudicante, anche tramite l'informazione verso il mercato ed il coordinamento del settore, di eventuali situazioni di emergenza (ambientale, sanitaria, naturale, sociale, ecc..) potenzialmente lesivi del brand e dell'immagine della destinazione Turistica di Padova

L'Aggiudicatario in riferimento ai Servizi di promozione e promo commercializzazione condivise con la Cabina di regia dell'O.G.D. in accordo con le indicazioni strategiche dell'Amministrazione aggiudicante) deve nello specifico :

1. orientare efficacemente il sistema degli operatori e dei fattori di competitività produzione-offerta verso gli obiettivi definiti, svolgendo funzioni di marketing del sistema turistico in termini di attrazione dei visitatori ed accrescimento della competitività;
2. garantire la competenza dell'organizzazione e delle figure professionali impiegate nelle varie attività previste oltre alla capacità tecnica, relativa ai compiti attribuiti all'Aggiudicatario ;
3. proporre un prodotto evoluto, che ha alle spalle un'offerta sistemica alla quale partecipano più attori attraverso modalità di concertazione locale collaborative;
4. operare secondo il principio del dialogo rispetto agli operatori turistici locali attivando, in una logica concertata, la strutturazione e la commercializzazione di eventuali nuovi prodotti turistici in linea con la domanda del mercato, offerti da operatori del territorio, Consorzi di Imprese Turistiche e Club di Prodotto.

A)

GESTIONE DEL PORTALE INTERNET DI DESTINAZIONE TURISTICA E ALTRI SERVIZI PER LA PROMOZIONE DEL TERRITORIO:

Con l'obiettivo di implementare il brand della destinazione turistica Padova, evidenziando la centralità degli elementi identificativi del marchio-logo attuale e dei valori a questo associati, l'Aggiudicatario dovrà gestire, secondo gli indirizzi dell'Amministrazione aggiudicante, il portale internet www.turismopadova.it già definito

e realizzato nella sua struttura, della **destinazione Turistica PADOVA** che sarà concesso in uso gratuito all'affidatario, il quale dovrà essere:

- aggiornato nelle lingue presenti: italiano, inglese; si precisa che entro l'anno 2024 il portale sarà accessibile, esclusa la necessità di promocommercializzazione, anche nelle ulteriori seguenti lingue: francese, tedesco, spagnolo con testi forniti dalla stazione appaltante;
- curato da un coordinatore editoriale nominato dall'Aggiudicatario, responsabile dei contenuti ed incaricato di valorizzare gli apporti informativi provenienti dalle diverse fonti, sia pubbliche che private, che dovrà sempre coordinarsi con i competenti uffici del Settore Cultura e Turismo dell'Amministrazione aggiudicante, per l'approvazione del piano di comunicazione e delle varie strategie editoriali da porre in essere, d'intesa anche con l'O.G D. Padova;
- presidiato, implementato e aggiornato nelle sezioni relative alle proposte commerciali, pacchetti, offerte sulla città e territorio circostante, previo confronto con l'ente aggiudicante, gli operatori turistici, i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto presenti sul territorio, secondo criteri e modalità indicate dall'Amministrazione aggiudicante;

Il servizio prevede anche:

- a. la strutturazione e la commercializzazione di eventuali nuovi prodotti turistici in linea con la domanda del mercato, offerti da operatori del territorio o eventualmente autoprodotti in dialogo con gli operatori turistici locali, secondo le modalità indicate al precedente punto B) "PROMOZIONE E PROMOCOMMERCIALIZZAZIONE";
- b. la proposta e realizzazione di un piano editoriale annuale di comunicazione digitale e social che preveda l'utilizzo di strumenti di marketing digitale generale e strumenti di comunicazione online (Newsletter istituzionali, DEM, Blog) e la gestione dei due canali social esistenti (Facebook, Instagram) aggiornati costantemente.

SEO MONITORING & UPDATE

- a) mantenimento SEO (attività SEO post-pubblicazione), piano coordinato di azioni e attività finalizzati a: posizionamento sui motori di ricerca, incrementi di traffico e conversioni, attrazione di lead qualificati, miglioramento della brand awareness;
- b) proposta di intervento di mantenimento dei risultati ottenuti e report analitici, attività e report SEO trimestrale;
- c) mantenimento SEO almeno nella lingua inglese;

1.

ADVERTISING

Attività di gestione delle azioni di advertising previste nella strategia dell'Amministrazione aggiudicante e condivise con la Cabina di Regia dell'O.G.D, realizzazione della campagna e di tutti gli strumenti ad essa necessari (account, annunci, landing, attivazione campagne, monitoraggio, report finale) nei principali canali social (es. Facebook+Instagram e Google Ads) in italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco. Si precisa che la responsabilità della gestione di tutte le azioni di advertising è dell'aggiudicatario

ART. 4– SERVIZIO E ATTIVITÀ.

A) Informazione e Accoglienza Turistica

I servizi e le attività di cui al presente capitolato, devono essere svolti nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti normative nazionali e regionali, nonché regolamenti e/o

disposizioni comunali, in materia turistica e di legislazione del lavoro e sicurezza sui luoghi di lavoro e nel rispetto dei principi fondamentali per la gestione del Servizio di Informazione e Accoglienza turistica di cui all'allegato A della recente deliberazione della G.R. del Veneto n. 472 del 14/04/2020 pubblicata sul BUR n.57 del 28/04/2020, relativa allo *“Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto. Aggiornamento disciplina regionale e nuovi standard per le attività di informazione ed accoglienza turistica”*, che qui espressamente si richiamano:

- personale professionalmente preparato e plurilingue in grado di fornire i servizi richiesti dal turista;
- distribuzione di materiale informativo e promozionale prodotto in accordo con l'Amministrazione aggiudicante che lo condividerà con la Cabina di Regia dell'O.G.D. relativo alla destinazione e al territorio regionale, nonché materiale informativo, comunicativo e divulgativo predisposto da altri soggetti e inerente le attività turistiche della destinazione o del territorio e di altro materiale divulgativo disponibile;
- impegno a seguire le indicazioni e gli indirizzi operativi e di coordinamento definiti nell'ambito della rete “Regio.I.A.T. 3.0” e del sistema D.M.S. (Destination Management System) avviato dalla Regione Veneto;
- dialogo con gli operatori turistici della destinazione o del territorio per la fornitura di servizi integrati con le esigenze commerciali e degli imprenditori turistici;
- raccolta di dati e informazioni utili all'analisi e comprensione del fenomeno turistico regionale, in particolare nella destinazione di interesse, anche ai fini di una valutazione quantitativa e qualitativa delle attività per il miglioramento del servizio;
- raccogliere e rispondere a segnalazioni di disservizi e reclami, suggerimenti e proposte dei turisti e degli operatori locali per migliorare il servizio turistico e la qualità dell'ospitalità;
- presenza di una o più postazioni internet per gli operatori con collegamento in rete;
- presenza di una postazione internet collegata a www.veneto.eu a disposizione dell'utente con la possibilità di utilizzo delle applicazioni, guide ed itinerari ecc. nella disponibilità del portale regionale e degli altri portali dell'ambito territoriale;
- presenza di personale in grado di relazionarsi con il pubblico, fornire le informazioni richieste, orientare il turista nei servizi;
- recepimento e applicazione dei valori e dei contenuti del Programma regionale per il turismo (Piano Strategico del Turismo del Veneto).

Nello specifico si dovrà garantire:

1. assistenza diretta al turista che necessita di tutte le indicazioni su come muoversi in città e sul territorio e su come organizzare il proprio tempo di visita e permanenza;
2. accoglienza ed evasione di ogni tipologia pertinente di richiesta dell'utente, che si rivolge all'Ufficio anche telefonicamente, per mezzo di posta elettronica, tramite sistemi di messaggistica, social network, ovvero qualsiasi altro mezzo elettronico informatico, fornendo indicazioni sulle opportunità offerte dal territorio su tutti i fronti di interesse turistico;
3. accoglienza dei potenziali “futuri turisti” che si avvalgono dei servizi offerti dagli I.A.T. per organizzare un soggiorno nel territorio padovano e della provincia;

4. aggiornamento e messa a disposizione dell'Amministrazione aggiudicante di una mailing list di turisti, operatori turistici e altri soggetti che si registreranno a vario titolo nel periodo di affidamento;
5. aggiornamento costante di liste utili per le richieste di front-office quali: locali serali, ristorazione, trasporti, luoghi di divertimento per bambini, noleggi, luoghi per pic-nic, ecc.
6. aggiornamento calendari di manifestazioni nel territorio con elenco di locali, impianti sportivi e luoghi di divertimento per le varie fasce d'età;
7. dialogo operativo con la Regione del Veneto, Direzione Turismo, per la più completa ed efficiente attuazione del Destination Management System – "Regio.I.A.T. 3.0", nello specifico coordinamento e gestione del D.M.S. (*) per Padova e provincia, comprensivo del caricamento ed aggiornamento costante dei contenuti inerenti: punti di interesse, eventi, manifestazioni, mostre e qualunque altro tipo di attività proprie di una destinazione turistica organizzata, in accordo con l'Amministrazione aggiudicante;

(*) la formazione per l'utilizzo del sistema D.M.S. viene effettuata direttamente dalla Regione Veneto.

B) Produzione, stoccaggio, gestione approvvigionamento, trasporto e distribuzione, presso i tre I.A.T., di materiale informativo e comunicativo come segue:

1. minimo n. 400 blocchi annui di 500 fogli di mappe della città conformi al format regionale in uso attualmente;
2. minimo n. 40.000 opuscoli annui di destinazione conformi al format regionale in uso attualmente;

I materiali di cui ai succitati punti 1 e 2 potranno contenere spazi di promozione e comunicazione istituzionale ad esclusiva disposizione dell'Amministrazione aggiudicante, ad eccezione di eventuali spazi per l'inserimento di messaggi promozionali a disposizione dell'Aggiudicatario, previa autorizzazione dell'Amministrazione aggiudicante e nel rispetto della linea editoriale dettata dalla Regione Veneto con il progetto "Editoria e immagine coordinata degli uffici I.A.T." e dei CAM.

Ulteriore materiale informativo promozionale e pubblicitario potrà essere realizzato e/o messo in distribuzione previa autorizzazione dell'Amministrazione aggiudicante in dialogo con la Regione del Veneto, l'O.G.D di Padova, i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto presenti sul territorio;

3. esposizione e distribuzione di materiale turistico gratuito sulla città di Padova e provincia.

Al termine dell'affidamento l'Aggiudicatario consegna all'Amministrazione aggiudicante il materiale promozionale non distribuito e rimasto a magazzino.

C) Servizi di assistenza al turista:

1. **attività di monitoraggio** della disponibilità ricettiva e ricerca disponibilità di strutture alberghiere ed extra alberghiere per le diverse fasce di utenza;
2. **raccolta di eventuali segnalazioni di reclami** dai turisti, assistenza nella compilazione del modulo predisposto e inoltro alle Autorità competenti per le diverse carenze indicate;
3. **vendita di** eventuali card contrattualizzate dall'Amministrazione aggiudicante, di prodotti di merchandising e servizi direttamente organizzati dall'Amministrazione aggiudicante a cui compete l'introito dei relativi incassi, secondo le direttive impartite dall'Amministrazione aggiudicante e senza corresponsione di alcun aggio;

4. **vendita di prodotti editoriali per i turisti**, nonché, eventualmente, altri prodotti tipici locali, dell'artigianato dell'attività rurale locale nel rispetto della disciplina di settore, qualsiasi materiale e oggetto di merchandising della destinazione, del territorio o collegato alla diffusione del marchio ombrello "Veneto The Land of Venice". Nello specifico, l'aggiudicatario in sede di offerta all'Amministrazione aggiudicante dovrà presentare un piano di marketing, aggiornabile quando sia necessario, comprensivo della descrizione dei prodotti che intende vendere;

5. **prenotazione**, dell'alloggio nelle strutture ricettive, nonché altri servizi di interesse turistico, quali escursioni, visite guidate, servizi di trasporto e ristoro o altro, purché nell'ambito regionale, a favore di turisti che accedono agli I.A.T. o anche in remoto purché nel rispetto del Dlgs 21 maggio 2018, n.62 "Attuazione della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva CEE del Consiglio (18G00086)" ed avvalendosi del Destination Management System e/o di motore di ricerca aggregatore (metasearch) in uso alla Regione del Veneto; l'aggiudicatario potrà curare la prevendita di posti letto in accordo con le strutture stesse e utilizzando una piattaforma di vendita nella propria disponibilità e responsabilità, ben distinta dal portale www.turismopadova.it.

L'applicazione di eventuali commissioni è regolata dall'art. 3, lett. B) punto 1 lett. d) del presente capitolato;

6. **vendita di biglietti e card** per i servizi della destinazione e del territorio quali musei, mostre, pinacoteche, spettacoli, visite guidate, strutture ricreative e del tempo libero; mezzi di trasporto pubblici e privati, ecc., nonché biglietti delle principali attività artistiche, culturali, di spettacolo e sportive che si svolgono in Veneto, avvalendosi, in via prioritaria, del D.M.S. regionale e in via integrativa dei sistemi di ticketing di spettacoli e di biglietteria di trasporti a cui fanno riferimento i servizi della destinazione. Si precisa che per la vendita dei biglietti e delle card dovrà essere utilizzato il sistema di prenotazione in uso al Comune di Padova.

7. **servizio di biglietteria** per ingressi al Palazzo della Ragione con il seguente orario dal lunedì alla Domenica dalle ore 9.00 alle ore 18.30. Si precisa che il servizio dovrà essere attivato quando sarà completato l'allestimento della nuova sede dello IAT di destinazione che sostituirà quello denominato I.A.T. "Pedrocchi" (indicativamente nell'autunno del 2024).

D) ALTRI SERVIZI:

nello specifico è richiesto all'Aggiudicatario:

1. **comunicazione mensile** all'Amministrazione aggiudicante dei dati relativi al numero di utenti che si sono rivolti agli sportelli di informazione turistica, suddivisi per ciascuna sede, almeno per provenienza, età, genere dell'utenza e tipologia di richiesta (profilazione utente). Al fine di semplificare e rendere più tempestive le analisi dei dati sull'utenza e sulle principali richieste, l'Aggiudicatario dovrà definire nella proposta tecnica le modalità di raccolta dei dati, privilegiando l'utilizzo di strumenti informatici per la registrazione ed elaborazione automatica e in tempo reale degli stessi;

2. **attivazione** di un servizio di **customer satisfaction** che consenta ai turisti di segnalare istantaneamente reclami, osservazioni e/o indicazioni di gradimento relativi ai servizi erogati. I dati dovranno essere tempestivamente trasmessi all'Amministrazione aggiudicante;

3. breve **report mensile** sui risultati del servizio di **customer satisfaction: reclami, osservazioni, valutazioni di gradimento;**

4. su richiesta dell'Amministrazione aggiudicante, fornire **assistenza e accoglienza** di giornalisti, organizzazione, per gruppi limitati di partecipanti, di itinerari di visita e di

educational tour, definiti rispetto alle esigenze degli ospiti interessati alla promozione della destinazione, in dialogo con gli uffici comunali, i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto presenti sul territorio;

5. sulla base delle **attività congressuali** presso il Centro Congressi Padova Congress attività di accoglienza e **informazione turistica** in spazi messi a disposizione da Padova Hall Spa per almeno 100 (cento) ore annue.

ART. 5 - PROFILI ORGANIZZATIVI E REQUISITI RISORSE UMANE

L'Aggiudicatario, nel rispetto della propria autonomia gestionale è tenuto a rendere noto all'Amministrazione aggiudicante, il proprio modello organizzativo adottato per l'esecuzione del contratto, evidenziando le soluzioni organizzative prescelte, le risorse umane impiegate, i profili professionali del management specializzato nei vari settori (accoglienza, digital technology, digital marketing, Business Intelligence, social/community manager) e gli strumenti di autocontrollo. In caso di cambiamenti nel modello organizzativo, l'Aggiudicatario è tenuto a darne tempestiva comunicazione all'Amministrazione aggiudicante, in relazione alle attività di controllo e di verifica di conformità dell'esecuzione dei servizi svolte dalla stessa.

L'Aggiudicatario deve garantire:

A) PER IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA LA PRESENZA DI:

- a) **personale addetto al servizio di front-office e di back office** nell'orario di apertura al pubblico per ciascuno degli uffici I.A.T., articolando le compresenze e le turnazioni sulla base degli orari di apertura di cui al precedente art. 2. Resta inteso che, per i soli I.A.T. di destinazione, deve essere garantita la presenza, contemporanea, nelle fasce orarie di maggiore afflusso, di almeno due addetti plurilingue nei periodi di alta stagione (almeno 90 giorni), con buona conoscenza parlata e scritta delle lingue desumibili dalla prevalenza dei turisti stranieri presenti nella destinazione e in ogni caso della lingua inglese (non sono computabili nel numero minimo di addetti personale in stage o volontari);

requisiti:

1. diploma di maturità e almeno 2 anni di esperienza, anche non continuativa, in campo turistico maturata presso uffici I.A.T. o servizi di assistenza e informazione rivolti ad un'utenza turistica;
2. ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
3. buona conoscenza della lingua inglese almeno livello B2 e di una lingua tra tedesco, russo, francese, spagnolo e cinese almeno livello B1;
4. capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici più avanzati, conoscere l'uso dei principali browser per la navigazione in internet e l'uso dei motori di ricerca, nonché l'uso della posta elettronica, la gestione delle mailing list e l'invio di newsletter ecc.;
5. ottima conoscenza del territorio di Padova (patrimonio storico, artistico, culturale, paesaggistico, artigianale, enogastronomico) e in generale della provincia di Padova;
6. competenze di organizzazione generale delle attività di ufficio, accoglienza del turista, gestione dei reclami, contabilità minuta.

Possedere:

- a) capacità di ascolto e problem solving
- b) flessibilità

- c) spirito di iniziativa
- d) empatia al turista
- e) puntualità e chiarezza delle risposte
- f) capacità di assicurazione
- g) prontezza nel reagire agli imprevisti
- h) sintonia verso gli altri operatori

Compiti:

l'attività di informazione ed accoglienza deve essere sempre orientata :

- ✓ a soddisfare i bisogni degli utenti e concorrere così ad accrescere la reputazione della destinazione o del territorio e l'attività economica delle imprese .
- ✓ alla cortesia e alla disponibilità e all'ascolto delle richieste dell'utente, requisiti fondamentali della relazione;
- ✓ a fornire le informazioni e l'accoglienza con uguaglianza e imparzialità cercando di interpretare al meglio i bisogni dell'utente; eventuali trattamenti differenziati e migliorativi possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze ed in relazione agli utenti anziani, portatori di handicap e bambini;
- ✓ a garantire agli utenti un servizio continuo ed affidabile: il servizio di informazione ed accoglienza è sempre garantito negli orari di apertura degli uffici, a meno di cause di forza maggiore o imputabili a terzi e in tali casi il soggetto gestore si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio;
- ✓ a garantire la partecipazione alla prestazione del servizio da parte dell'utente attraverso una sistematica raccolta di suggerimenti e proposte per migliorarne l'erogazione e mediante il monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso indagini sulla soddisfazione dell'utente;
- ✓ a rispettare le condizioni di legge per quanto concerne il riconoscimento del dipendente da parte dell'utente nell'esercizio delle proprie attività di ricevimento del pubblico; il badge od altro supporto identificativo è messo a disposizione dal soggetto gestore;
- ✓ ai valori e ai contenuti del Programma regionale per il turismo (Piano Strategico del Turismo del Veneto);

b) **n. 1 coordinatore** (referente/responsabile degli uffici I.A.T.) :

requisiti:

1. deve essere in possesso di formazione universitaria con diploma di laurea vecchio ordinamento in Lettere o Lingue e letterature straniere o in Scienze Turistiche o in Scienze della comunicazione o in Scienze economico-aziendali o Scienze Politiche, oppure il possesso di laurea triennale afferente a una delle seguenti classi: L-10, L-11, L-12, L-15, L-20. Saranno considerate valide anche le lauree equipollenti, o equiparate ai sensi di legge, a quelle indicate e deve aver maturato un'esperienza almeno biennale, anche non continuativa, con funzioni direttive nel campo dei servizi turistici;
2. ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
3. buona conoscenza della lingua inglese
4. ottima conoscenza del territorio di Padova (patrimonio storico, artistico, culturale, paesaggistico, artigianale, enogastronomico) e in generale della provincia di Padova;

Compiti: dovrà mantenere i collegamenti tecnici e operativi con l'Amministrazione aggiudicatrice al fine di garantire:

5. il corretto svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato; il coordinamento e la supervisione di tutti gli addetti alla gestione degli uffici I.A.T.;

6. la comunicazione tempestiva di informazioni e dati a tutti gli operatori degli uffici I.A.T.;
7. la comunicazione all'Amministrazione aggiudicante di eventuali criticità rilevate e delle relative proposte di soluzione;
8. il costante controllo della qualità dei servizi resi;
9. la sottoscrizione dei report riepilogativi e rendiconti mensili sulle attività svolte richiesti dall'Amministrazione aggiudicante e la loro trasmissione;
10. la partecipazione agli incontri con l'Amministrazione aggiudicante per il coordinamento delle attività;
11. la possibilità di essere facilmente reperibile nell'arco della giornata lavorativa.

Il coordinatore deve essere formalmente nominato dall'Aggiudicatario al momento della presa in carico del servizio. In caso di assenza prolungata, oltre 15 (quindici) giorni, dell'operatore coordinatore, l'Aggiudicatario deve nominare un sostituto con analoghi requisiti.

Tutto il personale degli uffici I.A.T. inoltre deve:

- a) custodire i locali assegnati in gestione, vigilando affinché gli utenti e i visitatori non arrechino danni alle strutture, ai beni e alle attrezzature presenti;
- b) comunicare tempestivamente eventuali disfunzioni agli impianti di illuminazione, riscaldamento, sicurezza, telefonici ecc. nonché ogni eventuale situazione di pericolo o anomala o sospetta che possa, in qualsiasi modo, risultare di pregiudizio all'incolumità dei visitatori, degli operatori della struttura e/o dei beni e delle attrezzature;
- c) osservare tutti gli accorgimenti per garantire la massima sostenibilità del servizio, l'uso corretto delle attrezzature, degli arredi e dei materiali, nonché la sicurezza e l'ordine degli ambienti in cui si svolge l'attività;
- d) mantenere il segreto professionale e d'ufficio su fatti e/o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del servizio, nonché riguardanti la privacy degli utenti, di cui siano venuti a conoscenza durante l'espletamento del servizio, nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. 196/2003 e s.m.i.
- e) uniformarsi alle disposizioni emanate dall'Amministrazione aggiudicante.

B) PER I SERVIZI DI PROMOZIONE E PROMOCOMMERCIALIZZAZIONE E DI GESTIONE DEL PORTALE INTERNET DI DESTINAZIONE TURISTICA E ALTRI SERVIZI PER LA PROMOZIONE DEL TERRITORIO, LA DISPONIBILITÀ DI:

- a) almeno due addetti in possesso dei seguenti:
requisiti:
 - ◆ diploma di maturità;
 - ◆ ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
 - ◆ almeno un anno di esperienza anche non continuativa in attività di promozione in ambito turistico;
 - ◆ buona conoscenza -almeno di livello B2 - della lingua inglese e di una lingua tra tedesco, francese, spagnolo;
 - ◆ capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici più avanzati, conoscere l'uso dei principali browser per la navigazione in internet e l'uso dei motori di ricerca, nonché l'uso della posta elettronica, la gestione delle mailing list e l'invio di newsletter ecc.;
 - ◆ ottima conoscenza del territorio di Padova (patrimonio storico, artistico, culturale, paesaggistico, artigianale, enogastronomico) e in generale della provincia di Padova;

- ◆ competenze di organizzazione generale delle attività di ufficio, accoglienza del turista, gestione dei reclami, contabilità minuta.
- b) un addetto con funzioni di coordinatore, con i requisiti previsti dal presente capitolato per il coordinamento degli Uffici IAT di cui all'art 5, lett. A, punto b).

ART. 6 - COSTO DELLA MANODOPERA DEI SERVIZI OGGETTO DEL PRESENTE APPALTO

Per tutto il personale impiegato nei servizi , oggetto del presente appalto, i costi relativi al personale impiegato saranno oggetto di raffronto sulla base delle tabelle predisposte dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per il Comparto Servizi Integrati/Multiservizi ANNO 2023, per la città di Padova, che stabiliscono il costo medio orario del lavoro nella provincia di Padova per addetto come segue:

impiegato d'ordine - 4° livello € 20,63;

Per il calcolo del monte ore si rimanda al prospetto specifico.

ART. 7- LUOGO DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

I servizi di informazione e accoglienza turistica oggetto del presente appalto, si svolgeranno presso le seguenti sedi:

- a) **I.A.T. PEDROCCHI** situato in vicolo Cappellato Pedrocchi;
- b) **I.A.T. STAZIONE** situato in Piazzale Stazione;
- c) **I.A.T. SANTO** situato in piazza del Santo;

Il servizio di promozione (inclusa la gestione del portale di destinazione turistica) e promo commercializzazione, oggetto del presente appalto, dovrà svolgersi in una sede individuata e allestita (locazione, utenze, arredi, attrezzature e qualsiasi altro onere necessario per il suo funzionamento) nel territorio del Comune di Padova, possibilmente in zona centrale, con costi totalmente a carico dell'Aggiudicatario.

Il Comune di Padova si riserva, a sua discrezione, la facoltà di cambiare, nel corso dell'appalto, la sede degli Uffici I.A.T.

ART. 8- ARREDI E DOTAZIONI DEGLI UFFICI I.A.T.

In termini di attrezzature, pc, linee telefoniche, modem, internet point gratuito, wireless dei locali adibiti a uffici I.A.T. aggiuntivi, rispetto all'allestimento dei locali predisposto dall'Amministrazione aggiudicante sono a carico dell'Aggiudicatario, che dovrà approntare le sedi affinché corrispondano in modo funzionale, moderno e dinamico alle esigenze del turista.

Il suddetto materiale resta di proprietà dell'Aggiudicatario, che si impegna alla sua rimozione dopo la scadenza del contratto, con preavviso scritto.

Per quanto riguarda gli arredi degli uffici I.A.T., questi restano in carico all'Amministrazione aggiudicante, in quanto dovranno essere conformi all'immagine coordinata e al layout grafico di tutta la rete degli uffici turistici riconosciuti dalla Giunta Regionale, in continuità con quanto realizzato per gli uffici I.A.T. collocati negli Hub aeroportuali e ferroviari con il progetto "Le Porte dell'Accoglienza".

ART. 9 - SPESE GESTIONALI DEGLI UFFICI I.A.T. E DEL SERVIZIO DI PROMOCOMMERCIALIZZAZIONE

1. Utenze: sono a carico dell'Aggiudicatario le spese relative all'attivazione per i consumi di acqua, energia elettrica, riscaldamento, rete internet, wireless e comunque ogni altra spesa utile al corretto svolgimento dell'attività non prevista espressamente a carico della Amministrazione aggiudicante .

2. Servizio di pulizie: sono a carico dell'Aggiudicatario le spese dei servizi di pulizia ordinaria e straordinaria dei locali degli uffici I.A.T. (Pedrocchi, Stazione e Santo) e

della sede dove si svolgerà l'attività di promozione (inclusa gestione portale di destinazione turistica) e promocommercializzazione.

3. Locazioni: per gli uffici I.A.T. Pedrocchi e Santo la locazione è a carico della Amministrazione aggiudicante, mentre per l'ufficio I.A.T. Stazione, il canone annuale (riferito all'anno in corso) è a carico dell'Aggiudicatario ed ammonta ad Euro 32.636,76 Iva inclusa.

ART. 10– ATTIVITÀ COMMERCIALE DEGLI UFFICI I.A.T.

1. Al fine di consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, l'Aggiudicatario può svolgere, assumendone ogni onere di carattere amministrativo, commerciale e fiscale all'interno di ciascuno degli Uffici I.A.T., una propria marginale attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (gestione bookshop, vendita di prodotti editoriali, guide turistiche, vendita biglietti, ecc), previo nulla osta dell'Amministrazione aggiudicante. I relativi proventi restano di esclusiva proprietà dell'Aggiudicatario.
2. L'Aggiudicatario ha l'obbligo di presentare annualmente all'Amministrazione aggiudicante la rendicontazione degli incassi relativi all'attività commerciale entro gennaio dell'anno successivo.

ART. 11– ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E PROMOCOMMERCIALIZZAZIONE

I proventi derivanti dalla commercializzazione di prodotti e servizi turistici come previsti all'art. 3, rimangono di proprietà dell'Aggiudicatario e in accordo con l'O.G.D., verranno reinvestiti in attività utili alla promozione della Destinazione.

ART. 12– CORRISPETTIVI

Il corrispettivo per l'esecuzione dei servizi deriverà dal ribasso applicato in sede di gara all'importo posto a base d'asta, pari ad Euro **557.377,06** al netto di IVA, per l'intera durata contrattuale di 12 mesi. I pagamenti avverranno mensilmente nella misura di un dodicesimo dell'importo annuale complessivo.

Servizi			I °Anno		Eventuale opzione di rinnovo di 12 mesi
Gestione servizi:					
A) I.A.T.			Euro 557.377,06		Euro 557.377,06
B) promozione e promo commercializzazione					
C) portale internet					
Oneri sicurezza	per	la	Euro	0,00	Euro 0,00
Iva 22%			Euro 122.622,94		Euro 122.622,94
Totale Euro			680.000,00		680.000,00

ART. 13 DISPOSIZIONI FINALI

A scadenza periodica, da definire con l'Amministrazione aggiudicante, e comunque non meno di tre volte all'anno, l'Aggiudicatario dovrà produrre dei report indicativi dello stato di avanzamento dell'attività oggetto del contratto.

L'Aggiudicatario è tenuto all'obbligo di riservatezza, non potrà comunicare a soggetti terzi pubblici e/o privati qualsiasi dato raccolto e/o elaborato in vigenza di contratto. L'Aggiudicatario, per tutta la vigenza del contratto, non potrà autonomamente organizzare conferenze stampa né comunicare con i media. Ogni rapporto con la stampa e i media verrà organizzato con l'Amministrazione aggiudicante.

ART. 14- DURATA

La durata del rapporto contrattuale è stabilita per un periodo di **12 mesi** a decorrere dalla data di affidamento del servizio e sono ammessi:

1. il **rinnovo** fino ad un massimo di ulteriori **12 mesi** alle medesime condizioni previste dal capitolato, ai sensi dell'art.120 dlgs.n.36/2023.;
2. la proroga tecnica di cui al comma 11 dell'art.120 del dlgs.n. 36/2023, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente e comunque non superiore a 6 mesi.

L'Aggiudicatario si impegna a dare esecuzione alle prestazioni oggetto del servizio in affidamento, anche in pendenza di stipula formale del contratto.

ART. 15- ALLEGATI

Sono allegati al presente Capitolato, divenendone parte integrante e sostanziale:

- Destination Management Plan 2021-2024 redatto dalla ditta SL&A per conto del Comune di Padova-O.G.D. di Padova, allegato A
- Carta Accoglienza Regione Veneto:allegato B

link:https://bur.regione.veneto.it/BurvServices/pubblica/Download.aspx?name=Dgr_556_20_AllegatoA_419906.pdf&type=9&storico=False

INFORMAZIONI E RECAPITI

Il Settore di riferimento è il Settore Cultura e Turismo, con sede in Via Porciglia, 35 Padova:

- **Responsabile Unico del Procedimento (R.U.P.):** dr.ssa Federica Franzoso Capo Settore Cultura e Turismo
- **Responsabile U.O.C. "Supporto Amministrativo"** dr.ssa Ornella Saglimbeni (assistente R.U.P.)
- **Direttore dell'Esecuzione (D.E.C.):** dr.ssa Silvia Doardo, Responsabile Ufficio Turismo.

E' possibile richiedere un sopralluogo degli uffici IAT contattando la dr.ssa Silvia Doardo,mail:doardos@comune.padova.it, tel:049 8205604

Per informazioni di ordine :

- **amm.vo**, dr.ssa Ornella Saglimbeni, amministrativo.cultura@comune.padova.it saglimbenio@comune.padova.it – tel:049 8204560
- **tecnico**, dr.ssa Silvia Doardo, doardos@comune.padova.it, tel:049 8205604
- **informatico**, Ing. Carletto Nicolò carletton@comune.padova.it tel:049 8205353

