

PROGETTO ai sensi dell'art.41 comma 12 del D.lgs. 36/2023

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 .

Lotto unico: CPV 75125000-8 servizi di informazione turistica

Il presente **PROGETTO** si articola nei seguenti paragrafi:

- Relazione tecnico illustrativa con riferimento al contesto in cui è inserito il Servizio;
- Calcolo della spesa per l'acquisizione del Servizio e procedura di aggiudicazione;

Costituiscono allegati al presente progetto:

- A) Il Capitolato Speciale di Appalto
- B) Elenco non nominativo del personale della ditta uscente
- C) Quadro economico
- D) Schema di contratto

Relazione tecnico illustrativa :

Il servizio di accoglienza e informazione ai turisti nel Comune di Padova è espletato coerentemente, con la normativa turistica regionale, attraverso gli uffici I.A.T. ubicati nel territorio e riconosciuti nel pieno rispetto di quanto disciplinato dalla L.R. del Veneto 11/2013 "Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto" di riordino delle politiche in ambito turistico e dal DGR del Veneto n.2287/2013, che ha introdotto modifiche rilevanti in materia d'informazione e accoglienza turistica, anche alla luce della recente deliberazione della G.R. 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".

E' importante sottolineare che gli uffici IAT costituiscono "il biglietto da visita" del territorio ospitante, spesso rappresentando il primo punto di contatto del turista con la realtà che intende visitare. Il ruolo che svolge lo IAT nell'accoglienza e nell'informazione delle iniziative promozionali e culturali del territorio è fondamentale, l'attività di front office è il primo momento in cui i turisti vengono accolti e coinvolti nelle emozioni che il territorio può offrire.

La normativa regionale di riferimento (L.R. del Veneto 11/201), non interviene nella gestione diretta sul territorio dell'attività di informazione ed accoglienza turistica , ma si avvale dei Comuni e delle OGD delle singole destinazioni turistiche delegando ai Comuni territorialmente competenti l'espletamento dei servizi turistici di base. Il Comune di Padova è l'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.

Attualmente sono attivi nel Comune di Padova:

- **I.A.T. PEDROCCHI** situato in vicolo Cappellato Pedrocchi (a breve 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 9:00 alle 18.45, con eccezione del 25 e 26 dicembre e del 1 gennaio;
- **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, con eccezione del 25 e 26 dicembre e del 1 gennaio;
- **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;

Il nuovo scenario turistico impone di rivedere la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica, sia nella forma, in quanto i turisti sono profondamente cambiati così come le destinazioni e gli strumenti di comunicazione, sia nella sostanza. L'obiettivo primario del servizio, ovvero l'assistenza ai turisti che viene effettuata tramite gli I.A.T. e implementato dall'attività di promozione e promocommercializzazione dell'offerta turistica tramite funzioni operative di management e marketing della destinazione stessa. Attività, queste, che saranno svolte secondo gli indirizzi dell'O.G.D. “Padova” e in particolare della sua Cabina di Regia e in dialogo con i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto

Di conseguenza, un servizio a tutto tondo in grado di fornire una gestione integrata di tutte le funzioni di informazione e di accoglienza, integrato con la promozione e promocommercializzazione per aiutare il turista nell'organizzazione del viaggio, per facilitare le sue scelte e le prenotazioni, per soddisfare il turista durante il soggiorno e fidelizzarlo.

Vista la crescente importanza del turismo nell'economia locale, il Comune di Padova intende promuovere un progetto di sviluppo turistico unitario che comprenda sia la gestione dei servizi di informazione e accoglienza turistica inclusi tutti gli adempimenti previsti dalla normativa, sia la realizzazione della promozione e promocommercializzazione di management e marketing territoriale, compresa la vendita di prodotti e servizi turistici, nonché il processo di implementazione e potenziamento del sito che rappresenterebbe l'attivazione di processi di integrazione tra le funzioni turistiche, con una valorizzazione anche degli uffici I.A.T. e dei suoi

compiti, implicando percorsi di condivisione, di coordinamento, per costituire un'efficace base esperienziale attraverso cui far maturare reali esigenze di una gestione condivisa e coordinata della Destinazione secondo gli indirizzi dell'O.G.D. "Padova" e in particolare della sua Cabina di Regia e in dialogo con i Consorzi di Imprese Turistiche e i Club di Prodotto .

A tal fine nasce l'esigenza di individuare attraverso una procedura ad evidenza pubblica ai sensi del dlgs 36/2023 "Codice dei contratti pubblici" un soggetto o rete di soggetti in grado di realizzare tre tipologie di servizi :

- A) Gestione del Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica (I.A.T.);
- B) Servizio di Promozione e Promocommercializzazione, servizi logistici e tecnici, nel quadro dell'esercizio delle funzioni di promozione e valorizzazione turistica;
- C) Gestione del portale internet di Destinazione Turistica e altri servizi per la promozione del territorio.

Il Comune di Padova, valutato il dato di evidente aumento del flusso turistico in ingresso in città, si è sentito specialmente motivato a scelte di miglioramento e potenziamento della qualità nel campo dell'accoglienza turistica e della promozione dei prodotti turistici sul territorio.

Al fine di dotare la città di una rete di accoglienza dalle funzionalità in linea con le nuove indicazioni e intendimenti della legge regionale, il Comune di Padova in qualità di ente promotore dell'Organizzazione di Gestione della Destinazione – O.G.D. Padova, intende affidare la gestione dei servizi sopraindicati ai punti A), B), C) a uno o più soggetti in grado di potenziarli, attraverso la realizzazione dei servizi contenuti nel capitolato speciale descrittivo e prestazionale.

Per il più efficace perseguimento delle finalità del progetto, si è ritenuto di articolare l'appalto in unico lotto, in coerenza con la scelta di individuare una *destination management organization* unitaria, che di concerto con la O.G.D. e la sua Cabina di Regia avrà il compito di guidare efficacemente il sistema degli operatori e dei fattori di competitività - produzione-offerta, orientandolo verso gli obiettivi definiti e svolgendo azioni di marketing e management del sistema turistico in termini di attrazione dei visitatori ed accrescimento della competitività.

CALCOLO DELLA SPESA PER IL SERVIZIO IAT

20,63€ (COSTO ORARIO CCNL MULTISERVIZI 2023, per la provincia di Padova)

IAT PEDROCCHI: 2 operatori

dalle 9:00 alle 19:00 = 10 h

dal lunedì al sabato (6 giorni alla settimana)

53 settimane

2operatori = 16h/giorno*6gg*53 sett. = 5.088h – 87,75h(festivi) = 5.025h

domenica: 9h e 45min*53 = 9,75h*53 = 516,75h arr. 517

Pasqua - Lunedì dell'Angelo – 25 aprile – 1 maggio – 2 giugno – 13 giugno – 15 agosto – 1 novembre – 8 dicembre = considerata la compresenza dei 2 operatori queste giornate sono imputate nel totale delle 5.025h)

chiusure:

1 gennaio, -25-26 dicembre : tot. 3gg*16h = 48h

5.025+517- 48 = TOT. h 5.494

IAT STAZIONE: 1 operatore

dal lunedì al sabato: dalle ore 9:00 alle ore 19:00 = 10h*6gg*53 sett. = 3.180h
 domenica : dalle ore 10:00 alle ore 16:00 =8h*53sett = 424h
 25-26 e 1 gennaio=24h
 3.180+424-24= **h 3.580**

IAT del SANTO: 1 operatore

7 MESI dal martedì alla domenica: dalle ore 10:00 alle ore 13:00, dalle ore 15:00 alle ore 18.00 = 36h*35 sett = h1.260

TOTALE MONTE ORE: 5.494+3.580+1.260 = 10.334

h10.334*20,63€/h = €.213.190,42

213.190,42* 22% = €.260.092,32

Il servizio verrà aggiudicato, ai sensi dell'art.108 del d.lgs 36/2023, mediante procedura dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, sulla base dei seguenti punteggi:

| | |
|---|-----------------|
| Offerta tecnica | 80 punti |
| Offerta economica (determinata mediante ribasso sull'importo a base di gara) | 20 punti |

OFFERTA TECNICA: MAX PUNTI 80

L'attribuzione dei punteggi verrà effettuata dalla commissione di gara sulla base dei seguenti criteri premiali:

La tabella prevede criteri di tipo **discrezionale (D)** e criteri di tipo **tabellare (T)**.

| N° | CRITERI DI VALUTAZIONE | PUNTI MAX | | SUB – CRITERI DI VALUTAZIONE | PUNTI D MAX | PUNTI T MAX |
|--|---|-----------|-----|--|-------------|-------------|
| A) SERVIZIO DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA I.A.T. | | | | | | |
| 1 | Struttura organizzativa generale dell'appaltatore, coordinamento del servizio e interazione con la struttura appaltante. | 10 | 1.1 | Descrizione del piano organizzativo con le finalità e gli obiettivi dell'appalto, specificando nel dettaglio: a) le risorse umane che verranno impiegate b) le modalità di turnazione con l'indicazione del numero effettivo di compresenze c) le competenze, le qualifiche e le mansioni, per tipologia di contratto di lavoro e inquadramento contrattuale di ciascun dipendente (fermo restando i requisiti minimi indicati per ciascun profilo) | 8 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|-----|---|---|---|
| | Descrizione del modello organizzativo gestionale, con particolare attenzione alla definizione dei ruoli, alle specifiche competenze professionali e alle procedure adottate a garanzia delle disposizioni richieste nel capitolato speciale di gara | | 1.2 | Descrizione del piano formativo di aggiornamento interno del personale addetto al servizio | 2 | |
| 2 | Organizzazione del servizio | 8 | 2.1 | Piano descrittivo dell'organizzazione dei modi e dei tempi per il reperimento, lo stoccaggio, il trasporto, la distribuzione e la consegna nelle diverse sedi del materiale promozionale per il turista | 4 | |
| | | | 2.2 | Piano commerciale complessivo, che descriva tipologie di prodotti e servizi offerti e modalità di gestione dell'attività commerciale | 4 | |
| 3 | Servizi migliorativi offerti al turista | 4 | 3.1 | Ulteriore produzione di mappe di cui all'art.4 punto B, 1 del capitolato speciale d'appalto- | | +10% per ciascun anno NO-punti 0 SI-punti 2 |
| | | | 3.2 | Ulteriore produzione di opuscoli di cui all'art.4 punto B, 2 del capitolato speciale d'appalto- | | +10% per ciascun anno NO-punti 0 SI-punti 2 |
| 4 | Parità di genere art. 107 comma 7 d. lgs 36/2023 | 2 | 4.1 | Possesso della certificazione della parità di genere di cui all'art 46-bis del d.lgs 11.04.2006 n.198 (codice della opportunità tra uomo e donna) | | 2 |

| B) GESTIONE DEL SERVIZIO DI PROMOZIONE E PROMOCOMMERCIALIZZAZIONE | | | | | | |
|--|---|----|-----|---|---|--|
| 5 | Modello organizzativo proposto: organigramma | 10 | 5.1 | Completezza ed efficacia dell'assetto organizzativo proposto che presenti nel dettaglio le risorse umane che verranno impiegate, distinguendole per competenze, qualifiche e mansioni, per tipologia di contratto di lavoro e inquadramento contrattuale di ciascun dipendente. | 8 | |

| | | | | | | |
|----------|--|-----------|------------|---|-----------|----------|
| | | | | | | |
| | | | 5.2 | Descrizione del piano formativo di aggiornamento interno del personale addetto alla promo commercializzazione | 2 | |
| 6 | Qualità del servizio di promocommercializzazione: marketing, marketplace, management | 24 | 6.1 | Qualità complessiva del progetto di marketing turistico territoriale e del piano promozionale proposti e la loro coerenza con le linee strategiche indicate nel bando. | 10 | |
| | | | 6.2 | Qualità della proposta organizzativa per la gestione della comunicazione con particolare riferimento all'utilizzo di strumenti, linguaggi e concept di comunicazione innovativi e performanti | 8 | |
| | | | 6.3 | Qualità della proposta offerta relativa all'attività di commercializzazione e capacità di sviluppo di pacchetti turistici integrati costruiti in dialogo con gli operatori del territorio | 4 | |
| | | | 6.4 | Qualità della piattaforma informatica utilizzata per la promocommercializzazione e commercializzazione on-line | 2 | |
| 7 | Supporto alla crescita del sistema locale e azioni di integrazione settoriale e progetti speciali | 6 | 7.1 | Capacità di coinvolgimento sia del sistema imprenditoriale locale, in termini di numero di interlocutori coinvolti, sia in termini di numero di eccellenze culturali e ambientali | 4 | |
| | | | 7.2 | Qualità, completezza ed innovatività della proposta di progetti speciali | 2 | |
| 8 | Business Intelligence | 6 | 8.1 | Numero di report (superiori a 2 per ciascun anno) prodotti per le diverse attività di analisi, controllo, verifica e monitoraggio | | 3 |
| | | | 8.2 | Qualità e completezza del sistema di monitoraggio e degli indicatori | 3 | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|----------|--|--|
| | | | | proposti | | |
|--|--|--|--|----------|--|--|

| C) GESTIONE PORTALE DI DESTINAZIONE TURISTICA | | | | | | |
|---|--|----|-----|--|---|--|
| 9 | Qualità tecnica del progetto | 10 | 9.1 | Qualità completezza e sviluppo analitico della gestione dinamica del portale: 1.strumenti digitali 2.gestione operativa della comunicazione digital 3.advertising | 2 | |
| | Servizi migliorativi del progetto: attività ulteriori rispetto a quelle obbligatorie | | 9.2 | Training: attività di formazione e crescita sui temi operativi del portale, attività di: content curation, copywriting, microcopy, social media marketing, modalità e trend communication, advertising, email marketing DEM, analisi e reportistica: analytics, facebook insight | | |

| | | | | | | |
|--|---------------|-----------|--|--|--|--|
| | TOTALE | 80 | | | | |
|--|---------------|-----------|--|--|--|--|

Per quanto riguarda la valutazione dei **criteri discrezionali (D)** sarà utilizzato il sistema basato sull'attribuzione discrezionale di un coefficiente (da moltiplicare poi per il punteggio massimo attribuibile in relazione al criterio), variabile tra zero e uno, da parte di ciascun commissario di gara, secondo quanto precisato nella tabella dei criteri motivazionali sotto riportata. Si procede quindi a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad 1 la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate. Tale coefficiente definitivo sarà poi moltiplicato per il punteggio massimo attribuibile in relazione al criterio considerato.

| Criteri motivazionali | Coefficiente |
|---|-----------------|
| INSUFFICIENTE: proposta vaga nei contenuti e per nulla dettagliata. La proposta non è valutabile in quanto troppo essenziale, carente, di basso valore tecnico. Può essere attribuito questo coefficiente anche alle proposte incoerenti rispetto all'oggetto dell'affidamento. | 0 |
| SUFFICIENTE: Proposta scarna nei contenuti, poco dettagliata, carente di elementi di concretezza, di valore tecnico appena adeguato. | tra 0,10 e 0,30 |
| DISCRETO: Proposta essenziale nei contenuti, con un livello di dettaglio molto basico, con sufficienti elementi di concretezza e di adeguato valore tecnico. | tra 0,31 e 0,50 |
| BUONO: Proposta apprezzabile nei contenuti, sufficientemente dettagliata, contenente molti elementi di concretezza, anche confermati da dati oggettivamente misurabili, di buon livello tecnico. | tra 0,51 e 0,70 |
| MOLTO BUONO: Proposta completa nei contenuti, con un buon livello di dettaglio, concreta, con molti dati oggettivamente misurabili, di alto valore tecnico. | tra 0,71 e 0,90 |
| ECCELLENTE: Proposta esaustiva nei contenuti, di ottimo livello di dettaglio nei contenuti, concreta, supportata da dati esaustivi e oggettivamente misurabili, di altissimo valore tecnico. | tra 0,91 e 1 |

La valutazione dei **criteri tabellari (T)** sarà SI/NO, il punteggio viene attribuito solo se il progetto presentato dall'offerente risponde alla richiesta esplicitata nel criterio tabellare.

Con riferimento ai criteri di valutazione di tipo "qualitativo", si procederà alla riparametrazione, secondo quanto stabilito dalla giustizia amministrativa.

OFFERTA ECONOMICA (Prezzo): MAX PUNTI 20

L'elemento quantitativo prezzo al quale verrà attribuito il PUNTEGGIO MAX 20, sarà determinato mediante l'applicazione della seguente formula:

$$V(a) = R_a/R_{max}$$

dove $V(a)_i$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i)

R_a = valore offerto dal concorrente a

R_{max} = valore dell'offerta più conveniente