

## **GUIDA ALLA COMPILAZIONE DELLA PROPOSTA TECNICA**

Il documento che ciascun proponente deve presentare per la valutazione tecnica della propria proposta, deve contenere tutto quanto richiesto e descritto nel Capitolato di Appalto. L'elaborato deve seguire la ripartizione in paragrafi come di seguito elencata, rispettando sia l'ordine che la numerazione indicata.

### **PROPOSTA TECNICA:**

#### **Parte I – Oggetto e durata del contratto**

1. Descrizione delle linee di svolgimento delle attività relative ai servizi di informazione ed accoglienza turistica oggetto dell'appalto, da cui si evidenzia il rispetto delle indicazioni date dal Committente nei documenti allegati al bando di gara e il rispetto della normativa regionale vigente in materia di turismo.

#### **Parte II - Servizi di accoglienza e informazione turistica**

(per conto del Comune di Firenze)

2. FRONT OFFICE: Descrizione dettagliata e trasparente del numero di addetti in compresenza agli sportelli di informazione turistica aggiuntivi rispetto al minimo richiesto dal capitolato (numero degli operatori e modalità organizzative proposte per ciascun sportello oltre il minimo richiesto).
3. Modalità organizzativa back office: Descrizione delle modalità e dei tempi di reperimento, stoccaggio, trasporto, rifornimento delle diverse sedi e distribuzione del materiale promozionale ed informativo, sia per quanto riguarda quello fornito dal Committente o reperito presso altre istituzioni pubbliche del territorio (Regione, Città Metropolitana, Camera di Commercio...), sia quello proveniente da altre fonti (preventivamente approvato dal Committente).
4. BACK OFFICE: Descrizione dettagliata e trasparente del numero di addetti in compresenza al back office aggiuntivi rispetto al minimo richiesto dal capitolato (numero degli operatori e modalità organizzative proposte per l'attività di back office oltre il minimo richiesto). Descrizione delle modalità tecniche e di organizzazione del servizio di assistenza ed informazione del Contact Center turistico, via telefono, e-mail, social network, chat dedicate, mettendo in evidenza l'eventuale ampliamento della fascia oraria giornaliera rispetto all'apertura degli sportelli e l'eventuale utilizzo di personale dedicato esclusivamente al servizio del Contact Center turistico.
5. Produzione di materiali (grafica e stampa) eccedenti il budget complessivo previsto dal capitolato pari a € 50.000 per il quinquennio di gestione. Descrizione e quantificazione dell'importo complessivo che si intende mettere a disposizione annualmente per provvedere alla stampa di materiale informativo cartaceo istituzionale (con grafica fornita dal Committente) quali le mappe a strappo, depliant "Firenze - Luoghi di Interesse" in più

lingue, libretto “Firenze Info”, campagna #EnjoyRespectFirenze (o altro concordato nel corso del appalto con il Committente a concorrenza del valore offerto).

6. Descrizione degli strumenti che l’Aggiudicatario intende sviluppare per la raccolta e la condivisione dei dati e delle informazioni necessarie allo svolgimento del servizio di informazione ed accoglienza turistica, sia interna fra gli operatori che con il Committente. Descrizione delle modalità di raccolta dei dati riguardanti l’utenza del servizio di informazione ed accoglienza turistica, privilegiando l’utilizzo di strumenti informatici per la registrazione, l’elaborazione automatica e in tempo reale e la trasmissione dei dati relativi a: reclami, numero utenti, contatti extra-sportello, *customer’s satisfaction*, attività commerciale.
7. Presentazione dettagliata degli eventuali servizi aggiuntivi offerti dal proponente, integrativi del servizio di accoglienza e informazione turistica oggetto del presente capitolato, mettendo in evidenza i caratteri di innovatività, di eventuale promozione del turismo sostenibile e accessibile e/o di implementazione dell’uso di nuove tecnologie a supporto delle strategie per la promozione di itinerari alternativi a Firenze e relativo Ambito, oltre alla gestione, delocalizzazione e destagionalizzazione dei flussi turistici.

### **Parte III - Attività commerciali, di servizio e di promozione**

8. Progetto di valorizzazione della sala polifunzionale, di piazza Stazione, per un suo ottimale utilizzo. Descrizione delle modalità di gestione dei locali posti al primo piano dell’infopoint di piazza Stazione 4/4a specificando le modalità organizzative, il numero personale dedicato, nonché indicazione delle tipologie di iniziative che l’Aggiudicatario intende realizzare e le strategie di promozione dei servizi, degli eventi e degli spazi, mettendo in particolare evidenza i caratteri di innovazione delle iniziative proposte, oltre a quanto previsto dal Capitolato d’appalto.
9. Presentazione di un piano commerciale complessivo relativo alle attività commerciali, di servizio e di promozione da svolgere presso gli spazi dedicati nei locali dell’Infopoint al piano terra del Visitor Center di piazza Stazione 4/4a e negli ambienti posti in Borgo Santa Croce 29/r (con indicazione della percentuale delle royalty, superiore al 4%). Tale piano dovrà descrivere le tipologie di prodotti e di servizi offerti, le loro caratteristiche (mettendo in evidenza gli eventuali elementi di innovatività e sostenibilità), le modalità di gestione, le strategie per l’eventuale concessione di spazi promozionali in vetrine o pannelli (anche in formato digitale), nonché gli strumenti per la promozione delle attività stesse.

### **Parte IV – Il Personale**

10. Elenco contenente il numero delle persone già in servizio presso gli sportelli di informazione ed accoglienza turistica del Comune di Firenze al momento dell’emissione del bando, per le quali si prevede il reimpiego, con indicazione del ruolo, delle condizioni di riassunzione e delle tipologie contrattuali previste.

11. Indicazione del monte ore/uomo aggiuntivo messo a disposizione dell'Amministrazione (oltre le 300 ore previste dal capitolato) per l'offerta di servizi di informazione turistica occasionali e straordinari.
12. Proposta di divisa per il personale preposto ai servizi di cui all'art.1 del Capitolato, che dovrà essere approvata dal Committente prima della sua definitiva adozione.
13. Personale con competenze linguistiche, aggiuntive a quanto richiesto dal capitolato, nelle seguenti lingue: portoghese, russo cinese, giapponese. Per il solo personale addetto alle attività di sportello e all'attività di back office, dovranno essere presentati i curricula vitae del personale incaricato, attestanti le professionalità e l'esperienza acquisita, sulla base di quanto attestato.
14. Personale con competenze specialistiche nel settore comunicazione web e social network. Dovranno essere presentati i curricula vitae del personale incaricato, attestanti le professionalità e l'esperienza acquisita, sulla base di quanto attestato.
15. Descrizione dell'eventuale piano di formazione e aggiornamento professionale del personale impiegato nei servizi oggetto dell'appalto; descrizione del piano di formazione obbligatorio per tutto il personale sui rischi e sulle misure di sicurezza da applicare durante l'esecuzione dei servizi.