

PROCEDURA APERTA CON MODALITA' TELEMATICA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE TURISTICA

RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA

(art. 23, commi 14 e 15 D. lgs. 50/2016)

PREMESSA

Firenze richiama visitatori da tutto il mondo per i tesori artistici e architettonici che custodisce; il turismo rappresenta un'importante risorsa economica per la città, ma comporta anche una sfida sul piano della sostenibilità e dell'impatto ambientale oltre a rendere indispensabile la predisposizione di servizi strutturati di informazione ed accoglienza turistica.

La città di Firenze accoglie annualmente oltre 10 milioni di turisti e registra ad ogni stagione un incremento di arrivi e pernottamenti.

Il servizio di informazione e accoglienza turistica è quindi da considerarsi di importanza fondamentale per i tanti visitatori italiani e stranieri che arrivano in città e che si rivolgono agli uffici per poter accedere a tutte le informazioni utili per la programmazione possibile della loro permanenza in città. Gli uffici di informazione e accoglienza turistica svolgono inoltre un'opera di valorizzazione del patrimonio storico-artistico meno conosciuto e promuovono, coerentemente con le linee strategiche della Città di Firenze, itinerari alternativi, al fine di decongestionare il centro storico e gestire i flussi in modo appropriato.. Gli stessi uffici espletano poi un'importante funzione di aiuto, orientamento, supporto e assistenza al turista nel caso in cui si presentino problemi di vario tipo.

Gli uffici di informazione e accoglienza turistica sono spesso punto di riferimento anche per la cittadinanza stessa in quanto offrono un aggiornamento continuo sulle risorse culturali, artistiche e del tempo libero che la città offre, rappresentando inoltre una funzione strategica per l'immagine della città stessa a livello nazionale e internazionale.

Gli uffici rappresentano infine un punto di osservazione privilegiato delle tendenze che caratterizzano il turismo contemporaneo per valutare, in tutte le sue sfaccettature, le caratteristiche di una domanda che negli ultimi anni ha subito radicali trasformazioni ed attuare, conseguentemente, strategie di pianificazione territoriale adeguate.

Finalità e oggetto dell'appalto

Si riporta di seguito sintesi del servizio inteso oggetto dell'appalto, declinato nei suoi principali aspetti, rimandando il dettaglio degli stessi al Capitolato speciale d'appalto.

Come previsto dalla normativa regionale (L.R. 80/2016) Sono attribuite ai comuni le funzioni amministrative in materia di accoglienza e informazione relativa all'offerta turistica del territorio comunale (Art. 6 Comma 1 lettera c).

Il servizio oggetto dell'appalto riguarda la gestione integrata servizio degli uffici di accoglienza e informazione turistica del Comune di Firenze per un periodo previsto di 5 (cinque) anni .

Il servizio viene svolto per conto del Comune di Firenze secondo gli standard definiti dalla normativa regionale in materia di turismo. In tutti gli uffici di informazione e accoglienza turistica dovranno essere fornite informazioni in merito all'offerta turistica relativa alla città di Firenze e al territorio ai sensi *dell'art. 6, comma 2, LR 86/2016* (comprendente tutti i comuni dell'area fiorentina), e più in generale della regione Toscana (particolare attenzione alla rilevanza regionale del servizio dovrà essere posta presso l'Infopoint Stazione e l'Infopoint Aeroporto).

Le informazioni fornite agli utenti dovranno, in via preferenziale, pervenire dai database e dai siti istituzionali forniti dal Committente o da altri soggetti pubblici che hanno competenza in materia di turismo (siti ufficiali dei Comuni dell'Ambito turistico fiorentino, della Città Metropolitana di Firenze, della Regione Toscana o siti pubblici nazionali) o, in alternativa, da siti e pubblicazioni riconosciute e autorizzate dal Committente.

Le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo dei servizi sono esercitate dal Servizio Promozione Economica, Turistica e Lavoro - Direzione Attività Economiche e Turismo del Comune di Firenze (o, in caso di riassetto organizzativo, dall'ufficio comunale competente in materia di turismo).

Le attività si svolgeranno nelle seguenti sedi, già da tempo adibite a tali funzioni:

- infopoint presso di Piazza Stazione, 4-4/a;
- infopoint presso il Palazzetto del Bigallo, piazza san Giovanni, 1;
- infopoint presso Aeroporto di Firenze, Amerigo Vespucci.

Le attività consistono nell'erogazione di servizi di front office, back office (inclusi aggiornamento dati e gestione Social Network), assistenza, informazione turistica, promozione della destinazione, verso tutti gli utenti (turisti o residenti) nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità.

Le attività di informazione turistica si articolano in front office e back sono da considerarsi di pari efficacia ai fini dell'informazione turistica.

L'appalto prevede anche attività promozionali, commerciali e di servizio per conto del Comune di Firenze.

Si richiede:

1. la gestione di una saletta polifunzionale posta al 1° piano dell'Infopoint di piazza Stazione: Al primo piano dell'Infopoint di Piazza Stazione 4/4a, sono stati allestiti dall'Amministrazione comunale degli spazi polifunzionali che constano in una sala per convegni e incontri (capienza massima 100 persone), con dotazioni audio visive, e di una saletta antistante dotata di attrezzature elettroniche per la fruizione di contenuti digitali. L'Aggiudicatario dovrà provvedere, con il proprio personale addetto al back office, al coordinamento e alla gestione dei suddetti locali
2. la gestione del servizio di bagni pubblici presso gli spazi di Borgo Santa Croce 29r: La gestione del suddetto servizio di bagni pubblici, dovrà prevedere un orario minimo di apertura giornaliera dalle ore 9.00 alle ore 19.00, per 12 mesi l'anno. Il prezzo del servizio dovrà essere in linea con le tariffe d'uso degli altri servizi igienici pubblici della città
3. la concessione di due spazi adibiti alla commercializzazione di prodotti turistici, rispettivamente in Piazza Stazione 4 presso l'Infopoint e in Borgo Santa Croce 29R: all'Aggiudicatario, anche nell'ambito delle proprie attività commerciali, è fatto obbligo di provvedere alla vendita di bigliettazione, prodotti turistici e servizi realizzati e/o promossi dal Committente; i relativi introiti saranno di totale ed esclusiva spettanza del Committente, non essendo riconosciuto per tale vendita all'Aggiudicatario alcuna percentuale o aggio, se non diversamente concordato.

PROSPETTO ECONOMICO

La base economica di riferimento è stata definita tenendo conto dei seguenti elementi:

- costo contrattuale del personale, derivante dall'applicazione del C.C.N.L. di categoria;
- costo di materiali e ausili per un'efficace esecuzione dei servizi;
- costo dei servizi accessori, delle manutenzioni;
- costo derivato da specifici adempimenti inerenti la normativa di sicurezza sul lavoro (DLgs n. 81/2008);
- costi generali ed utile di impresa
- ricavi presunti dell'attività commerciale, di servizio e promozionale, con riferimento sia al bookshop posto a piano terra di Piazza Stazione 4/4A sia al bookshop di Borgo Santa Croce 29/r e alla gestione dei bagni ad esso adiacenti
- canone di locazione figurativo per la concessione a titolo gratuito dei locali posti in Borgo Santa Croce 29/r per l'allestimento di un bookshop/showroom dedicato ai turisti e per la concessione a titolo gratuito dell'uso del corner commerciale presso il piano terra dell'infopoint di piazza Stazione 4/4a, già allestito.

DESCRIZIONE	SPESA ANNUA	SPESA COMPLESSIVA
Costo personale per gestione uffici	€ 645.000,00	€ 3.225.000,00
Pulizie	€ 12.000,00	€ 60.000,00
Materiali e ausili per un'efficace esecuzione dei servizi	€ 34.000,00	€ 170.000,00
Servizio vigilanza Bigallo	€ 9.000,00	€ 45.000,00
Totale base d'asta	€ 700.000,00	€ 3.500.000,00
Spesa prevista per proroga tecnica (6 mesi)		€ 350.000,00
Spesa prevista per servizi di "attività analoga" (4,5 anni)	€ 219.120,00	€ 986.040,00
Totale valore dell'appalto		€ 4.836.040,00

Gli importi si intendono IVA esclusa