

RELAZIONE TECNICO DESCRITTIVA DEL SERVIZIO

Affidamento diretto del servizio di supporto tecnico all'animazione territoriale e di raccolta e analisi di dati statistici sul turismo dell'Ambito coordinati con il livello regionale del progetto **Firenze, una destinazione 1000 esperienze**

Premessa

Il servizio oggetto della presente relazione tecnico-descrittiva si inserisce nella più ampia cornice normativa che disciplina il sistema organizzativo del turismo della Regione Toscana come da Testo Unico L. R. n. 61 del 31/12/2024 nel quale all'art. 9 vengono stabilite le funzioni che i comuni sono tenuti ad esercitare in forma associata a livello di Comunità d'ambito turistico:

- funzioni di informazione e accoglienza relativa all'offerta turistica del territorio della comunità d'ambito turistico;
- compiti di programmazione e monitoraggio delle strategie e delle attività turistiche dei territori di destinazione
- funzioni di livello locale in materia di sistema informativo regionale del turismo.

L'esercizio in forma associata mediante convenzione comporta l'individuazione del comune capofila con competenze ben definite dalla stessa legge regionale quali:

- la stipula di una convenzione con Toscana Promozione Turistica che individui azioni e strumenti per la promozione del territorio, rafforzando il livello strategico-competitivo della destinazione e che disciplini l'utilizzo dei dati e delle informazioni elaborati dall'Osservatorio turistico regionale (OTR), di cui all'articolo 15 della stessa Legge Regionale;
- il collegamento con il sistema informativo regionale e con l'ecosistema digitale regionale del turismo;
- la raccolta dei dati, la gestione delle informazioni, il caricamento di contenuti promozionali e la profilazione dei turisti, utilizzando gli applicativi messi a disposizione della rete regionale degli IAT, di cui all'articolo 17, comma 4.

Nel quadro del suddetto contesto normativo e secondo i criteri dettati dalla delibera di Giunta Regionale Toscana n. 1006 del 21 luglio 2025, con decreto regionale n. 18010 del 11/08/2025 è stato pubblicato l' Avviso per la selezione di progetti per il "Supporto alla valorizzazione dell'immagine della Toscana, con particolare attenzione all'identità territoriale, alla valorizzazione delle risorse endogene del territorio al fine della qualificazione dell'offerta turistica".

Si tratta di un progetto di rafforzamento della capacità operativa delle 28 Comunità d'ambito turistico nelle attività di "destination management" e nella gestione dell'organizzazione dell'offerta territoriale con l'obiettivo strategico di migliorare l'attrattività delle destinazioni e la capacità di accoglienza dei territori.

In quanto Comune Capofila della Comunità d'ambito turistico "Firenze e area fiorentina" che comprende il capoluogo e i 17 comuni limitrofi (così come definiti dall'allegato A) della L.R. 61/2024), l'E.Q. Turismo della Direzione Attività Economiche e Turismo del Comune di Firenze ha provveduto a redigere la proposta progettuale, pertinente e coerente con le finalità dell'avviso, e a condividerla con i Comuni della Comunità d'Ambito "Firenze e Area fiorentina" nel corso della Conferenza dei Sindaci, aperta alla Consulta di Ambito, tenutasi il 25/09/2025 in modalità mista (da remoto e in presenza), approvata nei contenuti, negli obiettivi, nelle strategie e nella ripartizione

della quota di cofinanziamento a carico dei Comuni della Comunità d'ambito Firenze e area fiorentina.

Successivamente il progetto "Firenze e area fiorentina: una destinazione per 1000 esperienze" - (CUP) H19I25001050006 è stato approvato con Deliberazione di Giunta n. 2025/402 del 21/10/2025, ammesso a finanziamento con Decreto della Regione Toscana nr. 26026 del 5 Dicembre 2025.

In particolare le macro azioni su cui si fonda il progetto sono:

1. Organizzazione del sistema turistico territoriale della Comunità d'ambito Firenze e area fiorentina
2. Coordinamento dell'offerta turistica locale e con il sistema di Promozione Turistica Regionale per migliorare il grado di coordinamento tra le politiche di promozione turistica regionale e le strategie di governance adottate dalle Comunità d'ambito.
3. Animazione, In-Formazione e aggiornamento finalizzate alla valorizzazione delle aree meno conosciute
4. Miglioramento dei servizi al turista in coerenza con il nuovo Testo unico sul turismo, con forte attenzione all'innovazione digitale
5. Interoperabilità con Visit Tuscany e con il DMS regionale

Art. 1 Oggetto

Oggetto del presente documento è la descrizione del servizio richiesto per la realizzazione di una delle fasi del progetto Firenze e area fiorentina una destinazione per mille esperienze

All'oggetto del presente appalto corrisponde il codice CPV 72300000-8 la cui declaratoria è "Servizi di elaborazione dati", individuato secondo il sistema unico europeo di classificazione ai sensi del Regolamento (CE) n. 213/2008 della commissione del 28/11/2007, recante modifica del regolamento (CE) n. 2195/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo al vocabolario comune per gli appalti pubblici (CPV – Common Procurement Vocabulary)

Art. 2 Caratteristiche tecniche del servizio

Quanto richiesto con la presente procedura corrisponde in larga parte all'azione 1 del progetto "Firenze e area fiorentina: una destinazione per 1000 esperienze" ovvero **organizzazione del sistema turistico territoriale**.

Tale azione si esplicita in cinque attività fondamentali:

- 1) **Progettazione e coordinamento** delle attività della Comunità di Ambito, in particolare redazione del progetto esecutivo, redazione dei Piani Operativi per le due annualità del progetto
- 2) **Analisi dei dati turistici**: analisi desk e monitoraggio di arrivi e presenze sui 17 comuni dell'Ambito, numero di posti letto per tipologia, tasso di occupazione delle camere, oltre alle analisi dei dati con riferimento agli anni precedenti; inoltre previsione dei flussi in occasione di ponti e festività.
- 3) **Aggiornamento DMP** – Elaborazione del nuovo Destination Management Plan (DMP) che, una volta approvato, guiderà le strategie turistiche dell'Ambito.

4) **Attività di coordinamento IAT** , in collaborazione con il Comune capofila, tramite azioni di sensibilizzazione, coinvolgimento e monitoraggio tramite la piattaforma MAKE IAT. Questa attività si integrerà con l' **organizzazione** di specifiche GIORNATE DELL'AMBITO (previste almeno 2 l'anno) volte a far incontrare gli informatori IAT del territorio con quelli di Firenze per approfondire e sviluppare gli aspetti più innovativi del sistema dell'informazione turistica diffusa.

5) **Creazione o aggiornamento di un database** della domanda turistica ottenuto grazie alla realizzazione di indagini dirette, tramite questionari online e cartacei, utilizzo delle piattaforme regionali (MAKE IAT e OTR).

Le informazioni acquisite (da socio-demografici, attrattori, profilo di spesa, soddisfazione) saranno analizzate periodicamente ed inserite in un database della Comunità di Ambito per creare un sistema duraturo di "profilazione della domanda turistica".

RISULTATI ATTESI

- **Database della Domanda Turistica:** Creazione di un database aggiornato che raccoglie e organizza le informazioni acquisite sulla domanda turistica, che dovrà essere alimentato costantemente attraverso indagini periodiche e l'utilizzo regolare della piattaforma MAKE IAT.
- **Automazione:** per quanto possibile, i processi di raccolta dati andranno automatizzati per ridurre i costi e l'impegno di risorse umane.
- **Rapporti di Analisi e Profilazione:** Produzione di report semestrali completi che include l'analisi dei dati ufficiali (desk analysis), i risultati delle indagini dirette (questionari) e le altre informazioni. Questo documento fornirà una comprensione approfondita del profilo del turista.
- **DMP aggiornato:** Elaborazione del nuovo Destination Management Plan (DMP) che, una volta approvato, guiderà le strategie turistiche dell'Ambito
- **Armonizzazione e Materiale Informativo:** Sviluppo e somministrazione di un piano di formazione per gli operatori IAT. Il risultato è un team più preparato e l'armonizzazione del materiale informativo (sia fisico che digitale) in linea con le linee guida regionali.
- **Indicatori di performance (KPI):** Definizione di metriche per monitorare l'andamento del turismo e l'efficacia delle azioni messe in atto. Es.: grado di soddisfazione del turista, tasso di riempimento degli hotel, numero di recensioni positive.
- **Presentazione dei risultati:** Organizzazione di incontri (ogni semestre) con gli stakeholder del territorio per condividere i risultati dell'audit e discutere le implicazioni per la pianificazione futura
- **Organizzazione di incontri periodici:** Sviluppare un calendario di riunioni con i referenti della Consulta e dell'Ufficio di Ambito per condividere strategie e politiche.
- **Creazione di una piattaforma collaborativa (tipo cloud):** Implementare uno strumento digitale per lo scambio di documenti, dati e materiale informativo.
- **Formazione specifica per gli operatori IAT:** Tenere incontri formativi su come utilizzare la piattaforma regionale make.visittuscany.com e sulla necessità di coordinamento fra i vari uffici della Comunità di Ambito.

Art. 3 Importo massimo stimato

Il valore massimo stimato per la realizzazione del servizio oggetto della presente relazione tecnico-descrittiva è di € 32.122,00 (IVA al 22% inclusa).

Art. 4 Motivazione dell'AD

Considerata la natura del servizio e l'obiettivo di massimizzarne l'efficacia, si prevede di procedere ai sensi dell'art. 14, co. 1, lett. b) e co.11 del D.Lgs. 36/2023 affidando direttamente l'incarico al Centro Studi Turistici in possesso di competenze e esperienze pregresse riconosciute idonee all'esecuzione del servizio in argomento.

Art. 5 Durata del contratto

Il servizio dovrà essere realizzato, in modo continuativo e coordinato con le altre attività di progetto, a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto e entro il termine di conclusione del progetto "Firenze e area fiorentina: una destinazione per 1000 esperienze" - (CUP) H19I25001050006.

Art. 6 Fatturazione e termini di pagamento

Fatto salvo quanto disciplinato da specifica normativa per le fatturazioni elettroniche, le fatture dovranno contenere i seguenti dati:

- 1) CIG (codice identificazione gara)
- 2) numero dell'atto di affidamento e impegno di spesa
- 3) IPA (identificativo Pubblica Amministrazione)
- 4) apposita dicitura, come di seguito riportato, a beneficio delle operazioni di annullamento dei documenti di spesa da inserire nel campo "note" oppure direttamente nell'oggetto della fattura ai fini del rispetto del divieto di cumulo del contributo.

**"Spesa finanziata da Regione Toscana
con Decreto Dirigenziale 26026 del 05/12/2025
Titolo Progetto - Firenze e area fiorentina: una destinazione per 1000 esperienze -
CUP CIPESS H19I25001050006"**

Il pagamento verrà effettuato con le seguenti tempistiche:

1. 40% alla firma del Contratto
2. 60% a saldo del servizio concluso e previa verifica della regolare esecuzione dello stesso.

Il Comune di Firenze pagherà il corrispettivo previsto entro 30 giorni dalla data di accettazione e attestazione della regolarità tecnica della fattura e ad esito positivo della verifica di regolarità contributiva e assicurativa (DURC) e delle verifiche concernenti l'idoneità soggettiva del contraente a riscuotere somme da parte della P.A.

Art. 7 Verifiche sull'esecuzione del contratto

L'affidatario si obbliga a consentire al Comune di Firenze di procedere alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni del servizio in oggetto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche. Il Responsabile del progetto controlla che le azioni/attività, oggetto del presente capitolato, vengano svolte con la massima cura e diligenza.

Art. 8 Osservanza del capitolato e obblighi generali

L'affidatario è tenuto alla piena e intera osservanza del capitolato di appalto e della proposta tecnica presentata in fase di offerta, nonché all'osservanza di tutte le norme e le prescrizioni legislative e regolamentari, siano esse di carattere generale o specificatamente inerenti al settore cui il servizio in oggetto appartiene. La Ditta affidataria è responsabile dell'operato degli addetti a qualunque titolo impiegati nell'espletamento delle prestazioni oggetto del servizio affidato ed è tenuta a rispondere

di qualsiasi danno, a persone e/o a cose, eventualmente arrecato a terzi, mallevando pertanto il Comune di Firenze.

Art. 9 Obblighi relativi alla tracciabilità

Nel rispetto della disciplina codicistica di cui al D. Lgs. 36/2023, per il presente contratto si applica la disciplina in materia di tracciabilità dei flussi finanziari ex Legge 136/2010 e ss.mm.ii. che prevede a carico dell’Affidatario, l’obbligo di utilizzo di conti correnti bancari o postali dedicati, anche se non in via esclusiva, alle commesse pubbliche e di effettuare tutti i movimenti finanziari esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, nonché l’obbligo di indicare in ogni transazione il Codice Identificativo di Gara (CIG) in modo tale da consentire un controllo a posteriori sulle movimentazioni finanziarie provenienti dalle amministrazioni pubbliche, ai sensi di quanto richiamato da ANAC nella Det. n. 4 del 7 luglio 2011 - agg. con Del. n. 585-19.12.2023: “Detta normativa si applica, quindi, in ogni caso in cui vengano erogate risorse pubbliche per l’esecuzione di contratti pubblici, a prescindere dallo svolgimento di una procedura di gara”.

Art. 10 Obblighi relativi al Codice di comportamento

L’affidatario dichiara di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante, Comune di Firenze, con Delibera di Giunta Comunale n. DG/2021/00012 del 26/01/2021 e si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il suddetto codice, pena la risoluzione del presente contratto.

Art. 11 Obblighi relativi alla trasparenza e prevenzione della corruzione

L’affidatario dichiara di conoscere gli obblighi previsti dalla disciplina vigente in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza (L. 6 novembre 2012, n. 190 – D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e ss.mm.ii. - D. Lgs. 25 maggio 2016, n. 97 - D.P.R. n. 62 del 16/04/2013 e ss.mm.ii. - D. Lgs. 36/2023) e recepiti nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza che, a partire dal 2021, confluito nella sezione di programmazione “2.3 – Rischi corruttivi e trasparenza” del PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione della Pubblica Amministrazione), documento unico di programmazione e governance introdotto dall'articolo 6 del decreto-legge n. 80 del 2021 per semplificare e sostituire i diversi piani precedenti. L’affidatario si impegna pertanto ad osservare e far osservare ai propri dipendenti e collaboratori le misure per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza previste nel PIAO 2025-2027, approvato dalla stazione appaltante – Comune di Firenze - con Deliberazione della Giunta.

Art. 12 Tutele salariali

Ai sensi della normativa vigente in materia di contratti pubblici, D. Lgs. 36/2023 così come modificato dal correttivo D. Lgs. 209/2024, l’affidatario si impegna ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria nelle località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni apportate ai rispettivi contratti collettivi. Nello specifico, il contratto collettivo applicato, determinato sulla base dell’oggetto del presente contratto è quello per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi,

valutato adeguato in relazione alle tutele a favore dei lavoratori impiegati nell'appalto, ai sensi dell'articolo 11 comma 2 del D.Lgs. 36/2023.

L'Affidatario si obbliga, altresì, a continuare ad applicare il suindicato contratto collettivo, anche dopo la sua eventuale scadenza e fino alla sua sostituzione.

Art. 13 Clausola revisione dei prezzi

Il comune di Firenze, al fine di garantire il mantenimento dell'equilibrio contrattuale stabilito alla stipula del presente contratto, applica l'istituto della revisione dei prezzi. L'indice ISTAT disaggregato preso a riferimento è il PPS (Prezzi alla Produzione di servizi), individuato secondo le modalità previste dall' All.II.2-bis del D. Lgs. 209/2024 – Tabella D e D1 tramite associazione univoca con il CPV 72300000-8. L'indice PPS su Istat.it è suddiviso per settori sulla base del codice ATECO. Per il presente appalto il codice ATECO pertinente è il 63 (attività dei servizi d'informazione e altri servizi informatici) per il quale l'indice viene aggiornato trimestralmente. Ai sensi della normativa vigente introdotta dal D. Lgs. 209/2024, la clausola di revisione prezzi è attivata automaticamente dalla stazione appaltante, anche in assenza di istanza di parte, al verificarsi della variazione percentuale dei costi, in aumento o in diminuzione, superiore al 5%.

La clausola di revisione prezzi opera nella misura dell'80% del valore eccedente la variazione del 5% applicata alle prestazioni da eseguire e non apporta modifiche che alterano la natura generale del presente contratto.

Art. 14 Responsabile del progetto

Il Responsabile Unico del Progetto è il Dott. Valerio Cantafio Casamaggi, in qualità di Direttore della Direzione Attività Economiche e Turismo del Comune di Firenze confermato per la sua carica con Decreto della Sindaca n. 4 del 23/01/2026.

Art. 15 Disposizioni di Rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto all'interno del presente capitolato, si rimanda ad ogni altra normativa prevista dal codice civile, dal D.Lgs. 36/2023 e da tutte le altre normative applicabili.

Art. 16 Privacy

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679, di seguito GDPR, il Comune di Firenze in qualità di Titolare del trattamento è in possesso dei dati personali dell'affidatario per adempiere alle normali operazioni derivanti da obbligo di legge e/o interesse pubblico e/o da regolamenti previsti. Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali e in relazione alle operazioni che vengono eseguite per lo svolgimento delle attività previste dal presente appalto, il Comune di Firenze, in qualità di Titolare, nomina l'aggiudicatario Responsabile esterno del trattamento precisando che tale nomina avrà validità per il tempo necessario ad eseguire le operazioni affidate dal Titolare e si considererà revocata a completamento dell'appalto. L'aggiudicatario, in quanto Responsabile esterno, è tenuto ad assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi, dei quali venga a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione, impegnandosi a rispettare rigorosamente tutte le norme relative all'applicazione della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Art. 17 Controversie – Foro competente

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, validità, efficacia ed esecuzione del presente atto sarà competente in via esclusiva il Foro di Firenze.