



DISCIPLINARE DI SERVIZIO

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di gestione dell'ufficio I.A.T. Informazione e accoglienza turistica in Comune di Auronzo di Cadore – durata 24 mesi. CIG

Il presente disciplinare di servizio definisce il contenuto e i requisiti del servizio relativo alla gestione dello ufficio IAT "Informazione e accoglienza turistica" sito in Auronzo di Cadore, via Roma 24 e in località Misurina (periodo estivo), nei locali della delegazione comunale. Il servizio sarà affidato per 24 mesi.

1) STAZIONE APPALTANTE

Comune di Auronzo di Cadore (BL)

Via Roma, n. 24 – 32041 AURONZO DI CADORE (BL)

Telefono n. 0435/400254 – telefax n. 0435/400106

Web: www.comune.auronbzo.bl.it

e-mail: comandantepoliziale@comune.auronzo.bl.it, PEC: auronzo.bl@cert.ip-veneto.net

1-bis) AMMINISTRAZIONE COMMITTENTE

Comune di Auronzo di Cadore (BL)

Via Roma, n. 24 – 32041 AURONZO DI CADORE (BL)

Telefono n. 0435/400254 – telefax n. 0435/400106

Web: www.comune.auronbzo.bl.it

e-mail: comandantepoliziale@comune.auronzo.bl.it, PEC: auronzo.bl@cert.ip-veneto.net

1-ter) RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Il responsabile unico del procedimento (RUP) per l'esecuzione del servizio e la procedura di gara è il dr. Fabio Licciardello – vice segretario - Comune di Auronzo di Cadore Telefono n. 0435/400254 – telefax n. 0435/400106 e-mail: comandantepoliziale@comune.auronzo.bl.it

Art. 1 – Descrizione del servizio

Attività di informazione turistica

Si intendono tutte quelle funzioni destinate a far conoscere i servizi turistici disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità ed ogni altra notizia utile alla visita e permanenza sul territorio comunale.

All'ufficio IAT compete assicurare un servizio di informazione su iniziative turistiche nelle varie declinazioni artistiche, musicali, culturali, sportive, enogastronomiche, ricreative e di tempo libero che si svolgono nel Comune, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con le associazioni e i soggetti organizzatori.

L'attività dell'ufficio dovrà porsi in stretta relazione con gli altri uffici del territorio provinciale per garantire al turista la più ampia e coordinata offerta di informazioni e servizi turistici. Tale relazione verrà attuata mediante l'utilizzo di strumenti e programmi informatici adeguati e verrà evidenziata con l'adozione di segni distintivi, nel rispetto delle disposizioni regionali in materia.

Attività di accoglienza turistica

Si intendono tutte le attività orientate al turista volte a rendere fruibili e subito percepibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili sul territorio, mediante la messa a disposizione di informazioni, materiali, contenuti multimediali, con esclusione di informazioni di tipo commerciale o rivolte a orientare il turista verso determinate imprese turistiche o commerciali.

I servizi di informazione ed accoglienza devono essere resi secondo il principio di imparzialità, senza favorire particolari esercizi, categorie o soggetti e senza chiedere alcun compenso agli utenti per le informazioni e i servizi offerti.

Il servizio di informazione ed accoglienza turistica comprende le attività di front-office e di back-office così come descritte ai seguenti punti 1 e 2. I requisiti minimi del servizio di realizzazione e stampa materiale promozionale ed informativo cartaceo sono elencati al successivo punto 3.

1) attività di front-office: requisiti minimi

1a) accoglienza al turista

- Diffusione informazioni il più possibile complete, in lingua italiana ed estera, relative all'offerta territoriale di ambito comunale, provinciale e regionale per tutti gli aspetti legati al turismo: informazioni storico-artistiche, culturali, naturalistiche e paesaggistiche, eventi e iniziative, attività sportive, ricreative, folkloristiche, congressuali, ecc.;
- Assistenza diretta al turista in ordine alle indicazioni su come muoversi nella località e sul territorio e suggerimento su come organizzare il proprio tempo di visita e permanenza;
- Orientamento al turista per usufruire delle potenzialità del territorio;
- Indicazioni complete ed imparziali su accoglienza per pernottamento e soggiorno, relative a tutte le strutture ricettive e di ristorazione del Comune;
- Informazioni su trasporti e logistica, servizi: orari ferroviari e di linee di autobus relativamente al territorio comunale, provinciale e regionale;
- Distribuzione della documentazione turistica e gestione dei materiali informativi da esporre o mettere in distribuzione negli appositi spazi;
- Assistenza al turista, sia in lingua italiana ed estera, su richiesta telefonica oppure nei rapporti con Enti, servizi sanitari ed assistenziali al fine di risolvere eventuali problemi durante il soggiorno;
- Raccolta di segnalazioni e reclami, assistenza nella compilazione e inoltra alle Autorità competenti per le diverse carenze indicate;
- Assistenza per la ricerca di posti letti per pernottamento,
- Rilevazione statistica quotidiana del movimento dei visitatori e delle chiamate telefoniche distinti per nazionalità, con apposite schede, e gestione dei dati per report mensili e annuali;
- Aggiornamento delle informazioni;
- Supporto al turista/visitatore, anche indirizzandolo verso Enti ed organizzazioni idonee a fornire allo stesso adeguata assistenza;
- Consultazione on line del sito internet turistico regionale e di altri portali informativi per fornire informazioni in tempo reale su orari ferroviari, autolinee, servizi vari, eventi speciali, ecc.;
- Distribuzione materiale informativo e comunicativo;
- Gestione permessi raccolta funghi e pesca.

1b) gestione richieste

- Ricezione di tutte le richieste di informazione turistica pervenute al Comune e loro evasione, archiviazione e conteggio statistico, secondo le modalità concordate con il responsabile del servizio turistico del Comune;
- Gestione dei data base indirizzi, inserimento richieste e conseguente evasione posta ordinaria;
- Elaborazione statistiche circa la quantità e tipologia della posta evasa con particolare attenzione alla provenienza delle richieste e al ritorno delle strategie promozionali realizzate.

1c) materiale informativo

- Verifica materiale in uscita e gestione report statistici in funzione delle modalità di distribuzione: allo sportello, ad operatori turistici, associazioni ed enti, invii postali. Gestione approvvigionamento del magazzino;
- Aggiornamento, revisione generale e produzione in proprio del materiale informativo cartaceo in distribuzione presso il front office;
- Produzione documenti aggiornati e file per la pubblicazione sul sito www.comune.auronzo.bl.it;
- Stampa materiale informativo, a seguito di file fornito dal Comune e visto dell'ufficio turismo;
- Distribuzione materiale informativo messo a disposizione dal Comune ed altro materiale di interesse turistico. Il materiale fornito da operatori turistici privati del territorio dovrà essere sottoposto a visione del Comune prima della esposizione e distribuzione al pubblico.

1d) altre attività

- Disponibilità alla partecipazione ad incontri formativi e di coordinamento oppure corsi di formazione o altri seminari di aggiornamento realizzati dalla Provincia, Comune, Regione o altri soggetti accreditati su nuove risorse o servizi turistici. Le spese di partecipazione sono a carico della ditta aggiudicataria;
- Gestione dei turni del personale ed elaborazione statistica mensile e annuale delle ore svolte,
- Raccolta e trasmissione al Comune in modo periodico di report dettagliati dell'attività svolta, unitamente al rilevamento delle richieste dell'utenza;
- Supporto vario agli uffici comunali turistici; a titolo esemplificativo, per iniziative mirate alla valorizzazione delle risorse turistiche, per la promozione di eventi artistici, sportivi, ecc.;
- Evasione richieste telefoniche, come sopra narrate.

L'aggiudicatario si impegna a contribuire – collaborando attivamente con gli uffici comunali – al reperimento di ogni informazione ritenuta utile per fornire un servizio più efficace, completo e tempestivo. Si impegna anche a garantire un costante scambio di informazioni con tutti i soggetti a vario titolo interessati alla promozione dell'offerta turistica del territorio. Tutti i dati raccolti devono essere messi a disposizione del Comune di Auronzo di Cadore anche su formato digitale.

E' a carico dell'aggiudicatario l'approvvigionamento del materiale informativo, ogni qualvolta si renda necessario, fermo restando che l'ufficio IAT non può rimanere sprovvisto di tale materiale per causa imputabile all'aggiudicatario medesimo.

L'attività deve essere svolta nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e della relativa regolamentazione sulla gestione delle banche dati.

2) attività di back office: requisiti minimi

La ditta aggiudicataria dovrà garantire il potenziamento dell'attività di comunicazione territoriale e di redazione web del servizio informazioni turistiche, in accordo con le strategie di promozione turistica definite annualmente dal Comune di Auronzo di Cadore e da eventuali associazioni turistiche.

2a) redazione materiale cartaceo promozionale ed informativo

- Collaborazione alla progettazione, elaborazione e produzione materiali turistici editi dal Comune di Auronzo di Cadore;
- Redazione di documenti navigabili per la promozione dei contenuti multimediali presenti nei data base del servizio informazioni;
- Elaborazione testi, raccolta informazioni e verifica delle stesse;
- Elaborazione grafica e impaginazione,
- Collaborazione con traduttori per l'inserimento dei testi in lingua;
- Controllo bozze e versioni finali;
- Elaborazioni redazionali telematici su argomenti d'interesse turistico in caso di necessità

3) realizzazione e fornitura materiale cartaceo: requisiti minimi

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la realizzazione e stampa del seguente materiale informativo cartaceo, con i requisiti minimi di qualità di seguito esposti. La qualità è regolata dall'allegato A) a questo disciplinare, che indica il valore economico massimo del servizio specifico. La liquidazione del corrispettivo per ciascuna attività sarà valutata sulla base della produzione effettiva, come richiesta dall'Ente.

Tale attività dovrà comprendere:

- Realizzazione e stampa annua di cartine di vario genere di Auronzo di Cadore con progettazione anche ripetuta di Auronzo di Cadore nel formato e qualità ritenuto più idoneo, con eventuali informazioni sul territorio a discrezione dell'Ente da distribuire gratuitamente;
- Realizzazione e stampa stagionale, vademecum, opuscoli e locandine "guida agli eventi" o di altro genere con progettazione anche ripetuta, nel formato e qualità ritenuto più idoneo da distribuire gratuitamente,

La realizzazione dei materiali di cui sopra comprende anche lo studio grafico e la redazione dei contenuti in lingua italiana, tedesca e inglese. Dovranno essere proposte al Comune tutte le bozze grafiche per approvazione, entro termini congrui stabiliti dall'Ente, di massima 7 giorni per locandine e 30 giorni per guide/vademecum. La consegna e/o distribuzione dei materiali stampati dovrà avvenire entro termini congrui stabiliti dall'Ente di massima 7 giorni per locandine e 30 giorni per guide/vademecum.

Altre attività e funzioni da svolgere

- Per consentire una maggiore sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, l'affidatario può svolgere attività di vendita di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio, previo nulla osta del Comune.

Art. 2 Personale addetto e lingue in uso

Al presidio dell'ufficio IAT con sede in Auronzo di Cadore dovrà essere impiegato con compiti di front office un addetto a tempo indeterminato, con orario di lavoro adeguato a coprire gli orari di apertura, preparato ed esperto nel settore delle relazioni con l'utenza; dovrà essere affiancato ad altro addetto nei periodi estivi di maggiore afflusso turistico nonché durante le festività natalizie e pasquali. Presso Misurina deve essere garantita una dotazione consona a garantire l'apertura.

Il personale impiegato dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- diploma di maturità;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;

- buona conoscenza delle risorse storiche, artistiche, culturali, ambientali e produttive del territorio di riferimento e delle principali risorse, itinerari turistici, Enti e Istituti culturali;
- buona capacità di comunicazione e ascolto verso l'utente e attitudine alle relazioni interpersonali;
- buona conoscenza della lingua inglese;
- capacità di operare con gli strumenti informatici e telematici di base.

L'affidatario, in sede di efficacia dell'aggiudicazione, dovrà fornire l'elenco nominativo degli addetti che impiegherà nel servizio, fornendo i contratti di lavoro ed i curricula ai fini della verifica delle dichiarazioni rese in sede di gara.

L'Amministrazione Comunale può ricusare un operatore impiegato, per gravi e comprovate inadempienze ed irregolarità commesse durante il servizio, chiedendone la sostituzione. In caso di esercizio di tale facoltà l'operatore dovrà essere sostituito entro cinque giorni dal ricevimento della relativa comunicazione.

Gli addetti al servizio dovranno essere muniti di cartellino di riconoscimento visibile, a cura aggiudicatario.

La ditta aggiudicataria deve sostenere a proprie spese tutti i corsi di formazione per la sicurezza nei luoghi di lavoro e per il primo soccorso relativi ai dipendenti che verranno impiegati nel servizio IAT.

Stage e tirocini volontari

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale disporre la presenza di stagisti o tirocinanti all'interno della struttura, con il conseguente obbligo da parte dell'affidatario di impegnarsi nell'attività di formazione.

L'aggiudicatario, previa specifica autorizzazione del Comune, può ospitare la presenza di stagisti o tirocinanti, ma in nessun caso la loro prestazione può essere utilizzata in via sostitutiva degli operatori.

Art. 3 – Locali, attrezzature e utenze

Il servizio in oggetto sarà erogato nei locali dell'ufficio IAT messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale in Via Roma 24 – piano terra – nonché, nel periodo estivo, anche in quelli di Misurina.

L'aggiudicatario è responsabile della custodia e vigilanza degli spazi e delle cose ivi contenute; deve mantenere i locali in condizioni di efficienza e decoro; risponde di eventuali danni derivati dalla mancata osservanza di tale obbligo e non potrà pubblicizzare esternamente, con insegne, la propria presenza allo interno dell'ufficio IAT; tiene sollevata e indenne l'Amministrazione Comunale da ogni e qualsiasi danno e responsabilità civile e penale procurata nei confronti di terzi o cose, direttamente o indirettamente, anche per effetto parziale o riflesso dei servizi affidatigli.

All'atto della consegna delle strutture oggetto del presente disciplinare verrà predisposto e sottoscritto in contraddittorio tra Comune e Affidatario un verbale di consistenza e consegna. Al termine della gestione si procederà ad una ricognizione dello stato di consistenza, manutenzione e conservazione delle strutture, con stesura in contraddittorio di apposito verbale. Con la sottoscrizione di tale atto si potrà autorizzare lo svincolo della cauzione prestata o attivare, in caso negativo, le azioni di rivalsa per inadempienze contrattuali.

Saranno a carico del Comune, ed escluse dal presente appalto, le spese relative a:

- utenze elettriche, idriche, spese per riscaldamento;
- manutenzione straordinaria degli uffici (qualora non derivati da incuria o cattiva custodia).

L'ufficio con sede in Auronzo di Cadore disporrà della seguente dotazione informatica:

n. 2 postazioni PC complete di monitor e periferiche;

n. 1 stampante a colori;

n. 1 linea telefonica – dati;

L'ufficio con sede in Misurina disporrà della seguente dotazione informatica:

n. 1 postazione PC completa di monitor e periferiche;

n. 1 stampante a colori;

n. 1 linea telefonica – dati.

A giudizio non sindacabile del Comune, in entrambe le sedi potranno essere installate apparecchiature elettroniche per fornitura di informazioni self service e ogni altra strumentazione che il Comune ritenga utile installare (monitor, punti internet, ecc.).

Art. 4 – Durata dell'affidamento e periodi di svolgimento del servizio

La durata del presente affidamento è stabilita in 24 mesi decorrenti dalla data di aggiudicazione.

L'ufficio IAT con sede in Auronzo di Cadore è ad apertura annuale.

Il servizio completo come sopra descritto dovrà essere assicurato garantendo il seguente orario minimo di apertura al pubblico dell'ufficio IAT.

Mesi di gennaio, febbraio, marzo, aprile, maggio, ottobre, novembre e dicembre, nonché periodi dal 01/06 al 14/06 e dal 16/09 al 30/09:

venerdì, sabato, domenica, lunedì e festivi dalle 9,30 alle 12,30 dalle 16,00 alle 19,00

periodo dal 15/06 al 15/09, dal 08/12 al 07/01 e settimana antecedente la Pasqua:

da lunedì a domenica dalle 9,30 alle 12,30 dalle 15,00 alle 19,00

Ufficio di **Misurina**: ad apertura stagionale e precisamente dal 1 giugno al 15 settembre

venerdì, sabato, domenica, e festivi dalle 9,30 alle 12,30 dalle 14,00 alle 17,00

mesi di luglio, agosto e settembre:

da lunedì a domenica dalle 9,30 alle 12,30 dalle 14,00 alle 17,00

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale, in qualunque momento, chiedere mediante semplice preavviso, l'allungamento, la riduzione o la modifica delle fasce orarie di questo articolo. Resta in ogni caso l'obbligo dell'affidatario di garantire al meglio il servizio.

Art. 5 – importo posto a base di gara e stima costo servizio e durata dell'appalto

L'importo posto a base di gara per il servizio richiesto è pari a € 180.000 ovvero € 90.000 annui + IVA nella misura di legge. Il valore a base di gara tiene conto del costo del lavoro.

La durata del servizio è stabilita in 24 mesi, senza possibilità di proroga, se non dovuta a causa di forza maggiore o necessità dell'Amministrazione, tale da non poter oggettivamente consentire l'espletamento di nuova gara.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Commissario P. L. dr. Fabio Licciardello

