

# SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE DI PISA

## DESCRIZIONE IN SINTESI DEGLI ASPETTI PRINCIPALI DEL SERVIZIO

### **Inquadramento normativo**

Ai sensi dell'art. 6 della L.R. 20 dicembre 2016 n. 86 (Testo unico del sistema turistico regionale) sono attribuite ai comuni le funzioni amministrative in materia di accoglienza e informazione relativa all'offerta turistica del territorio comunale.

In forza della norma sopra citata le funzioni di accoglienza e informazione turistica a carattere sovra comunale sono attribuite ai comuni che le esercitano in forma associata all'interno di ambiti territoriali definiti (individuati con l'Allegato A della L. R. 18 maggio 2018 n. 24).

L'art. 12 della citata legge definisce i servizi di informazione e di accoglienza turistica stabilendo che gli stessi siano svolti da appositi uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT) secondo criteri di imparzialità e trasparenza, eventualmente anche con affidamento a soggetti terzi.

Con il D.P.G.R. 7 agosto 2018 n. 47/R (Regolamento di attuazione della legge regionale n. 86/2016) vengono stabilite le caratteristiche degli uffici IAT e gli standard dei servizi, le caratteristiche e modalità di selezione degli eventuali soggetti terzi affidatari.

### **Premessa**

Il territorio della città di Pisa è caratterizzato da un complesso e vasto "Sistema Culturale" che presenta un'alta densità di attrattori culturali sia materiali che immateriali: oltre al Sito UNESCO di Piazza del Duomo, l'intero centro storico ospita numerose testimonianze storico-architettoniche, spazi dedicati alla produzione e fruizione della cultura e vari percorsi di interesse turistico culturale.

La città richiama visitatori da tutto il mondo accogliendo annualmente migliaia di turisti italiani e stranieri, numerose e in crescita sono inoltre le presenze che si registrano sul litorale nella stagione estiva.

Tuttavia si registrano dinamiche sulle quali si intende intervenire, presentando il territorio aree con elevatissima concentrazione turistica, aree di notevole ricchezza ancora poco note al pubblico ed aree soggette ad una forte stagionalizzazione.

In data 21 maggio 2019 si è costituito ufficialmente l'ambito Terre di Pisa, composto dai comuni di Chianni, Lajatico, Peccioli, Terricciola, Bientina, Buti, Calcinaia, Capannoli, Casciana Terme – Lari, Palaia, Pontedera, Fauglia, Calci, Cascina, Castelfranco di sotto, Crespina – Lorenzana, Montopoli in val d'Arno, Orciano pisano, Pisa, Ponsacco, San Giuliano terme, San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Santa Maria a monte, Vecchiano, Vicopisano, con la sottoscrizione della convenzione per l'esercizio associato delle funzioni in materia di accoglienza e informazione turistica da parte di 23 comuni sui 26 che costituiscono l'ambito ed il Comune di Pisa nel ruolo di soggetto capofila.

L'ambito Terre di Pisa risulta molto vasto e presenta un'offerta complessiva estremamente variegata offrendo un ricco patrimonio di risorse sebbene alcune ancora poco conosciute: dal centro storico della città di Pisa ai territori limitrofi, le Terre di Pisa infatti offrono molteplici itinerari che vanno dai borghi interessati da varie epoche storiche alle località balneari della costa e alle terme, dal Parco di San Rossore alle colline, con un patrimonio culturale e naturalistico ricco di storia, arte e cultura, scorci perfetti per gli amanti del trekking e delle escursioni naturalistiche, e una grande varietà di prodotti dai sapori unici

dell'enogastronomia locale. Una realtà dunque dalle grandi potenzialità turistiche che richiede tuttavia un processo di sviluppo coordinato e di valorizzazione e promozione.

### **Oggetto di affidamento**

Affidamento della gestione integrata del servizio di informazione e accoglienza turistica del Comune di Pisa verso tutti gli ospiti che scelgono Pisa e il suo territorio come meta, nonché verso la comunità locale, nel rispetto dei principi di cortesia, ospitalità, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, trasparenza, accessibilità e svolgimento di attività promosse dall'ente finalizzate alla valorizzazione – promozione del territorio.

Il servizio deve essere svolto nel rispetto e secondo gli standard definiti dalla normativa nazionale e regionale in materia di turismo, nello specifico art. 12 l.r. n. 86 del 20/12/2016 e Titolo II capo I e Allegato B del Regolamento di attuazione della legge regionale 86/2016, e le disposizioni del Committente.

### **Obiettivi e finalità:**

Finalità generale del servizio d'informazione e accoglienza turistica è far conoscere l'offerta e le opportunità turistiche disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità, le iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive e di tempo libero ed ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio di riferimento, stabilendo a tal fine le opportune relazioni con i soggetti organizzatori che ivi operano.

Obiettivi e finalità ulteriori:

- Consentire ai visitatori, italiani e stranieri, che arrivano in città di accedere a tutte le informazioni utili per il loro soggiorno nel territorio, far conoscere l'offerta e le opportunità turistiche disponibili, le possibilità ricettive e di ospitalità, i circuiti enogastronomici, le attrattive locali, il sistema di mobilità, le iniziative artistiche, musicali, culturali, sportive e di tempo libero ed ogni altra notizia utile alla visita e alla permanenza sul territorio di riferimento;
- Valorizzare in città un sistema coordinato di informazioni turistiche qualificate, che rappresenti contemporaneamente un luogo dove proporre agli utenti luoghi da visitare e cose da fare valorizzando così la città e l'ambito territoriale di riferimento come meta di alta rilevanza turistica nell'ambito regionale creando una vera e propria proposta di "sistema";
- Svolgere un'opera di valorizzazione del patrimonio storico – artistico, anche di quello meno conosciuto, così da promuovere, coerentemente con le linee strategiche dell'Amministrazione, anche itinerari alternativi ulteriori rispetto a quelli maggiormente noti e di maggior concentrazione turistica;
- Svolgere un'importante funzione di aiuto, orientamento, supporto e assistenza al turista;
- Rappresentare un punto di riferimento anche per la stessa cittadinanza offrendo un aggiornamento continuo sulle risorse culturali, artistiche e iniziative per il tempo libero che la città offre;
- Svolgere una funzione strategica per l'immagine della città e dell'Ambito a livello nazionale ed internazionale consentendo di informare/comunicare le attività promosse sia

dall'Amministrazione Comunale che dagli altri enti territoriali e non ampliando la rete comunicativa dell'Amministrazione stessa;

- Rappresentano un punto di osservazione privilegiato delle tendenze che caratterizzano il turismo contemporaneo per valutare le caratteristiche dei flussi turistici, della domanda e le sue trasformazioni, fornendo dati analitici da utilizzare per attuare strategie di pianificazione adeguate e per lo sviluppo delle azioni di promozione del territorio comunale e sovracomunale.

### **Periodo di affidamento**

24 mesi.

### **Importo stimato**

L'importo complessivo del servizio stimato per il biennio è pari ad € 200.000,00 (al netto di IVA). I costi della sicurezza sono calcolati come pari a zero in quanto in sede di valutazione preventiva dei rischi non sono stati individuati costi aggiuntivi per apprestamenti di sicurezza relativi all'eliminazione dei rischi da interferenza.

### **Descrizione**

Nello specifico il servizio affidato comprende:

- 1) gestione dell'Ufficio IAT del Comune di Pisa, situato nel centro della città, con erogazione del servizio di informazione e accoglienza turistica in front - office e back-office (tramite posta elettronica dedicata, posta ordinaria e telefono) ed almeno in 3 lingue (tra le quali italiano, inglese e, a scelta, francese, tedesco o spagnolo) con apertura al pubblico tutti i giorni dell'anno (compresi i festivi e con la sola eccezione del 25 dicembre e 1 gennaio) con orario di apertura variabile tra 6 e 8 ore (rispettivamente nel periodo di bassa e alta stagione) e di regola almeno n. 2 addetti in compresenza (indicativamente orario minimo di apertura richiesto c.a. 2.668 ore).

L'attività dell'ufficio comprende altresì:

- a) il reperimento e distribuzione di materiale informativo e promozionale di interesse turistico esaustivo dell'offerta turistica della città e dell'ambito territoriale di riferimento da porre gratuitamente in distribuzione presso gli sportelli;
- b) la ricerca e l'aggiornamento costante delle informazioni turistiche e di rilevanza culturale, attraverso il reperimento, in autonomia, di ogni genere d'informazione ritenuta utile per fornire un servizio efficace, completo e tempestivo, anche tramite collegamento con gli uffici turismo e sportelli IAT dell'ambito al fine di un più agevole coordinamento e interscambio di materiale di informazione e promozione;
- c) la realizzazione di una banca dati delle iniziative a valenza turistica che si tengono nel territorio e comunicazione tempestiva delle stesse agli operatori (alberghi, strutture, guide turistiche ecc. );
- d) l'inserimento e la comunicazione degli eventi della città sulle principali piattaforme/portali afferenti alla destinazione;

- e) assistenza e supporto, ed eventuale tour guidato, a favore di giornalisti e ospiti segnalati dal Committente;
  - f) l'attività di rilevazione statistica e successiva elaborazione dei dati informativi forniti presso il punto informativo (dati relativi all'utenza che accede agli uffici con riferimento alla nazionalità, fascia di età, al mezzo di trasporto utilizzato per giungere in Toscana e nel comune, alla tipologia delle informazioni richieste agli uffici; raccolta ed indirizzamento di reclami e schede di valutazione sul grado di soddisfacimento del servizio richiesto ecc.)
- 2) erogazione di un servizio di informazione turistica stagionale sul litorale presso il chiosco in Piazza Belvedere a Tirrenia, in front - office e back-office (tramite posta elettronica dedicata, posta ordinaria e telefono) ed almeno in 3 lingue (tra le quali italiano, inglese e, a scelta, francese, tedesco o spagnolo) con apertura al pubblico indicativamente da giugno a metà settembre con la presenza di un operatore (indicativamente totale apertura ufficio richiesta c.a. 546 ore)
- 3) collaborazione con il Comune di Pisa per assicurare la trasmissione di dati, informazioni e/o relazioni utili alla funzione svolta dal Comune, compresa l'attività di rilevazione statistica dei dati informativi forniti presso il punto informativo;
- 4) Reperimento e distribuzione di materiale informativo e promozionale di interesse turistico esaustivo dell'offerta turistica dell'ambito territoriale di riferimento (Terre di Pisa) da porre gratuitamente in distribuzione presso l'ufficio (e presso il punto informativo sul litorale), fornito dal Committente o realizzato dall'Aggiudicatario in stretto raccordo con il Committente, o reperito presso altre istituzioni del territorio.  
L'Aggiudicatario dovrà provvedere al reperimento del suddetto materiale informativo e promozionale, al trasporto al suo stoccaggio nonché al rifornimento dell'ufficio.  
Ulteriore materiale promozionale, pubblicitario e informativo prodotto da soggetti / operatori turistici privati del territorio potrà essere esposto e messo in distribuzione solo previa visione / autorizzazione del Comune.
- 5) La gestione, comprensiva di manutenzione, implementazione e aggiornamento sistematico dei dati e delle informazioni sul sito dedicato al turismo del Comune di Pisa (costante tempestivo e completo reperimento in autonomia ed aggiornamento dei dati e informazioni relativi ad eventi, luoghi di interesse, servizi turistici, altro) e la gestione e presidio della presenza sui Social Network.  
Le informazioni offerte ed i contenuti postati devono essere elaborati almeno in doppia lingua (Italiano e Inglese).
- 6) presa in carico, gestione e manutenzione (ordinaria e straordinaria) dei n. 8 totem multimediali, installati sul territorio nell'ambito del progetto Percorsi Turistici, utilizzabili tramite touch screen da turisti e cittadini quale strumento di informazione, in modo da garantire la completa funzionalità degli apparati ed il costante aggiornamento dei contenuti

informativi dinamici. Per la copertura dei costi di gestione l'appaltatore potrà vendere spazi per l'inserimento di messaggi promozionali previa approvazione dell'inserzione pubblicitaria da parte del Comune. Si potrà utilizzare l'intero display quando il totem è in standby, e nella porzione del 15% dello schermo in caso di totem in condizioni operative (visitatore che interagisce con le funzionalità offerte).

- 7) a) realizzazione (ideazione, produzione, stampa ed eventuali aggiornamenti grafici) della mappa della città e del litorale in formato A3 con descrizione analitica dei principali servizi e punti di interesse turistico, secondo una linea grafica fornita dal Committente per la distribuzione gratuita presso gli sportelli ad utenti ed operatori, costantemente e continuativamente, in funzione della domanda;
- b) aggiornamento, produzione, stampa delle 2 brochure turistiche del Comune di Pisa aventi indicativamente le seguenti caratteristiche: c.a. n. 16 pagine (32 facciate) formato A5 (compresa la copertina); punto metallico; stampa a colori; carta patinata opaca 115g; finitura in copertina, nella misura minima di 30.000 copie annue ciascuna.
- Il materiale in parola, per la copertura dei costi di realizzazione, potrà contenere, oltre a spazi dedicati alla promozione e comunicazione istituzionale ad esclusiva disposizione del Committente, spazi a disposizione dell'appaltatore (10 moduli di circa 5cm x 10 cm) per l'inserimento di messaggi promozionali venduti dall'Aggiudicatario previa approvazione dell'inserzione pubblicitaria da parte del Committente.
- 8) attività finalizzate alla valorizzazione e promozione del territorio da svolgere per conto del Comune, (es. Pisacard (quando verrà realizzata), vendita di bigliettazione, prodotti turistici e servizi realizzati e/o promossi dal Comune, ecc.). Gli eventuali relativi introiti saranno di spettanza del committente non essendo riconosciuto all'aggiudicatario alcuna percentuale o aggio se non diversamente concordato per questa specifica attività.
- 9) assistenza e supporto, a seguito di segnalazione da parte del Comune, verso giornalisti o ospiti in visita alla città in merito a itinerari, permanenza (vitto, alloggio, trasporti ecc.) con eventuale tour guidato della durata da concordare a seconda delle esigenze per un totale massimo complessivo annuo di 20 ore.

E' riconosciuta inoltre all'aggiudicatario l'opportunità, ove possibile, di svolgere, in apposito spazio definito dal committente (superficie c.a. 25 mq.), esclusivamente le sottoindicate specifiche **attività remunerative di vendita / erogazione di prodotti o servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio**, connessi e complementari al servizio oggetto del presente appalto. L'opportunità di svolgere tali attività remunerative viene riconosciuta con lo scopo di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico del territorio, le attività in parola si traducono in servizi utili per il turista rafforzando quindi l'aspetto di accoglienza.

Le attività dette possono riguardare esclusivamente:

- a) la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive del territorio di competenza, secondo modalità e rapporti regolati da apposita convenzione ai sensi dell'art. 6 del DPGR 47/R del 7/08/2018. Per il servizio può essere richiesto all'utenza

un importo stabilito in misura percentuale non superiore al 5% al costo di un pernottamento/costo del servizio. Tale servizio può essere erogato esclusivamente nei confronti dei turisti che accedono all'ufficio e limitatamente al turismo in entrata in Toscana. La prenotazione dei pernottamenti dovrà essere svolta nel rispetto della massima trasparenza e garanzia di pari opportunità per tutti gli operatori aderenti. Gli operatori dovranno essere tutti contattati dall'aggiudicatario per verificare la loro disponibilità ad usufruire del servizio di prenotazione presso l'ufficio IAT. Dovrà essere attivato un sistema di controllo che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la rotazione, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa.

L'attività di prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive del territorio potranno essere svolte dall'aggiudicatario solo se titolare dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività di agenzia di viaggio e turismo, l'attività potrà essere svolta previa acquisizione da parte dell'aggiudicatario delle relative autorizzazioni di legge, permessi, nullaosta, ove richiesti, ivi comprese quelle eventualmente richieste per l'idoneità degli spazi.

- b) vendita biglietti per spettacoli, musei, mezzi di trasporto, servizio di deposito bagagli noleggio apparati virtual tour, audio guide o similari; vendita guide turistiche del territorio (da intendersi come pubblicazioni), vendita di prodotti, oggettistica, merchandising con brand Pisa Is (o altro marchio autorizzato dal Committente) e altro materiale pubblicitario legato agli eventi organizzati dal Comune. L'aggiudicatario avrà la concessione d'uso, senza esclusiva, del marchio Pisa Is per la realizzazione di suddetti materiali, prodotti e selezionati in base alla qualità editoriale, grafica, estetica e di contenuto e posti in vendita previo nulla osta del Comune.
  
- c) la concessione a pagamento di spazi espositivi (vetrina) dedicati ai prodotti del territorio (prodotti enogastronomici, pubblicazioni, artigianato ecc.).

Le attività dovranno essere svolte nel rispetto della normativa vigente con oneri e responsabilità a carico dell'affidatario: quest'ultimo si assume ogni responsabilità amministrativa, commerciale e fiscale e svolge l'attività previa acquisizione a propria cura delle relative autorizzazioni di legge, permessi, nullaosta, ove richiesti, ivi comprese quelle eventualmente richieste per l'idoneità degli spazi.

Nello svolgimento delle attività suddette:

- dovrà essere assicurata sempre e comunque la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione;
- per la prenotazione di servizi turistici e del pernottamento dovrà essere attivato un sistema di controllo che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza operativa;
- per la gestione dell'attività commerciale l'aggiudicatario dovrà utilizzare solo personale proprio aggiuntivo rispetto al personale incaricato del servizio di informazione e accoglienza turistica.

I proventi di tali attività restano di esclusiva proprietà dell'aggiudicatario, che avrà l'obbligo di presentare annualmente il rendiconto dei proventi derivanti dalla commercializzazione di prodotti e servizi inderogabilmente entro il mese di febbraio dell'anno successivo, specificando gli importi per ciascuna tipologia.

## **Sedi**

Le attività del servizio di informazione e accoglienza turistica si svolgeranno nei locali di proprietà dell'Amministrazione comunale situati nel centro della città di Pisa, in Piazza XX Settembre, Palazzo Gambacorti della superficie di c.a. mq. 60 messi gratuitamente a disposizione dall'aggiudicatario. I locali verranno consegnati con un allestimento base comprensivo di un bancone, armadi in metallo, scrivanie e sedute.

Nel periodo estivo verrà altresì erogato un servizio stagionale di informazione turistica sul litorale nel chiosco di proprietà del Comune situato in piazza Belvedere a Tirrenia della superficie di c.a. mq. 7,00.

Il Comune di Pisa si riserva, in ogni momento, previa comunicazione all'affidatario, la facoltà di trasferire le sedi del servizio sul territorio comunale rispetto a quelle sopra indicate, mantenendo il monte ore complessivo previsto.

## **ALLESTIMENTO E DOTAZIONI**

Sono a carico dell'Appaltatore, e soggetti ad approvazione da parte dell'ufficio comunale competente, gli allestimenti ulteriori rispetto a quanto specificato sopra (quali ad es. le vetrine espositive ecc.).

Sono altresì a carico dell'appaltatore le dotazioni strumentali per lo svolgimento del servizio.

Con riferimento all'UFFICIO IAT si specifica quanto segue.

Gli allestimenti dei locali dovranno essere approntati nel rispetto e secondo gli standard definiti dalla normativa regionale in materia di turismo e le disposizioni del Committente.

L'aggiudicatario dovrà altresì dotare la postazione di adeguati strumenti informatici al fine di garantire un ottimale servizio di gestione delle informazioni ed accoglienza al turista.

In particolare, richiamando la normativa regionale di riferimento attualmente in vigore (Regolamento (DPGR 47/R del 7/08/2018) Allegato B - Caratteristiche e standard degli UFFICI), nell'allestimento dei locali deve essere destinata al pubblico una superficie non inferiore a mq. 10 e deve essere presente una zona espressamente riservata al ricevimento dell'utenza dotata di una zona per l'attesa.

Gli arredi devono essere caratterizzati da un'adeguata omogeneità e coerenza di stile e devono essere mantenuti in ottimo stato di conservazione.

Dotazioni minime:

- almeno 2 personal computer, di cui uno destinato all'utenza con connessione internet;
- area wi-fi gratuito per gli utenti;
- una stampante a colori;
- telefono con segreteria telefonica. La segreteria telefonica deve essere impostata in modo da fornire in almeno due lingue (italiano e inglese) nei momenti di chiusura degli uffici l'indicazione degli orari dell'ufficio o il numero di altro ufficio cui rivolgersi;

- fotocopiatrice.

Nell'area di attesa devono essere collocate cartine relative alla località nelle quali risultino in evidenza gli uffici di informazione turistica e devono essere esposti calendari aggiornati degli eventi in programma e numeri di telefono utili (numeri di emergenza, consolati, ecc.).

All'interno dei locali adibiti a IAT dovrà essere inoltre allestito un maxischermo delle dimensioni minime di 265 x 149 cm Full HD.

Con specifico riferimento all'UFFICIO INFORMAZIONI LITORALE (chiosco) si precisa che lo stesso dovrà essere dotato, a cura dell'affidatario, di collegamento telefonico (fisso o mobile) e di una postazione informatica con stampante, connessa alla rete internet. L'aggiudicatario dovrà provvedere inoltre all'attivazione dell'utenza elettrica.

### **PERSONALE ADDETTO**

Il personale adibito allo svolgimento del servizio di front e back office, fortemente motivato allo svolgimento del servizio ed in possesso di **un'ottima attitudine alle relazioni con il pubblico**, buone capacità espressive, una condotta decorosa e assicurare affidabilità per le operazioni attinenti al maneggio valori, dovrà avere almeno i requisiti minimi di seguito specificati:

- aver conseguito il diploma di scuola media superiore;
- saper operare con gli strumenti informatici e telematici, compreso il saper pubblicare post, immagini e video sui principali social network;
- ottima conoscenza della lingua italiana scritta e parlata;
- buona conoscenza della lingua inglese, scritta e parlata in modo da essere in grado di comunicare fluentemente e comprendere (conoscenza almeno di livello C1 ai sensi del QCER);
- parlare correntemente almeno un'altra lingua compresa tra francese, tedesco e spagnolo (conoscenza almeno di livello B2 ai sensi del QCER);
- approfondita conoscenza del territorio di riferimento in merito a: risorse storico artistiche, museali e naturalistiche e relativa accessibilità; itinerari turistici, manifestazioni ed eventi, tempo libero e sport; tipologia, orari e modalità di svolgimento dei principali collegamenti fra Pisa e le principali mete turistiche della Provincia e della Regione Toscana; fonti informative e loro modalità di consultazione;
- esperienza almeno annuale nel settore dell'accoglienza e informazione turistica.

Il Coordinatore delle attività, nominato dall'aggiudicatario per rappresentarlo a tutti gli effetti nell'esecuzione del contratto e che dovrà operare in stretta collaborazione con il Comune di Pisa al fine di garantire il corretto svolgimento di tutte le attività da parte degli operatori impiegati nelle attività, il coordinamento e la supervisione di tutti gli operatori coinvolti, la comunicazione tempestiva di informazioni e dati a tutti gli operatori, deve possedere esperienza almeno annuale nel ruolo di supervisione e coordinamento nel settore dell'accoglienza e informazione turistica.

### **Clausola sociale**

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico

aggiudicatario e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'attuale concessionario del servizio, ai sensi dell'articolo 50 del codice, garantendo l'applicazione dei contratti collettivi di settore, di cui all'articolo 51 del Dlgs 81/2015.