

# **AFFIDAMENTO DEL “SERVIZIO DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA R (I.A.T.R.) DEL COMUNE DI CASTELL’ARQUATO E DELLA VAL D’ARDA”**

## **PROGETTO AI SENSI DELL’ART. 41 DEL D.LGS. 36/2023**

### **Il presente Progetto contiene:**

1. relazione illustrativa con riferimento al contesto in cui è inserito l’appalto;
2. oggetto dell’appalto e modalità di esecuzione del servizio;
3. clausola sociale e costi del personale;
4. prospetto economico degli oneri complessivi necessari per l’esecuzione del servizio;
5. indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti alla sicurezza di cui all’articolo 26, comma 3 del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81;
6. procedura di affidamento e criteri per l’aggiudicazione;
7. Capitolato speciale descrittivo e prestazionale (**Allegato 2**);
8. Schema di contratto (**Allegato 3**).

### **1. RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA DEL SERVIZIO IATR DI CASTELL’ARQUATO E DELLA VAL D’ARDA**

Questa Amministrazione ha intenzione di affidare a terzi, a partire dal 1° aprile 2024, la gestione del servizio informazioni e accoglienza turistica Reservation (IAT-R).

La Regione Emilia Romagna con deliberazione di Giunta Regionale n. 2188 del 12.12.2022, aggiornata con D.G.R. 1223/2023, ha stabilito i “Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione ed accoglienza turistica e per il loro funzionamento”.

Negli ultimi anni il ruolo dell'informazione e dell'accoglienza turistica ha subito profondi mutamenti adattandosi alla evoluzione del settore turistico in linea con i nuovi bisogni dei turisti e le possibilità offerte dalle nuove tecnologie. Gli uffici di informazione turistica sono stati a lungo intesi come luoghi in cui il turista, ormai arrivato presso la destinazione, poteva reperire materiali cartacei generici e standardizzati o informazioni presenziali. Oggi, grazie alle nuove tecnologie, il turista inizia il suo viaggio prima ancora di arrivare a destinazione, vive il territorio in maniera differente attraverso gli strumenti “mobile”, utili sia per la ricerca di informazioni sia per la prenotazione, per l'acquisto di servizi ma anche per la condivisione dell'esperienza. La fase della condivisione, durante e dopo il viaggio, è estremamente importante e delicata e quindi la qualità dell'accoglienza riveste un ruolo ed una importanza fondamentale per la reputazione della destinazione e vede lo IAT in prima fila in quanto protagonista a diretto contatto con il turista.

Attraverso i nuovi strumenti a disposizione lo IAT deve quindi avere la capacità di offrire un servizio prima/durante/dopo il viaggio avendo ben presenti i seguenti obiettivi:

- trasformare l'attività di informazione e accoglienza al turista in un vero e proprio sistema di promozione della destinazione;
- convogliare verso i canali dell'informazione e accoglienza al turista i valori espressi dalle principali istituzioni culturali, formative, scientifiche ed economiche del territorio;
- fornire maggiore valore aggiunto e più servizi ai turisti favorendo il più possibile la corrispondenza tra domanda e offerta;
- offrire un servizio a 360° fruibile in tutte le fasi del viaggio/soggiorno in modo da accompagnare attivamente ed in maniera efficace il turista durante l'intero ciclo di relazione con la destinazione;
- qualificare il sistema dell'accoglienza turistica;
- favorire la crescita del valore identitario del territorio di competenza;
- valorizzare il patrimonio locale, provinciale e migliorarne la fruizione turistica, favorendo lo sviluppo di prodotti e servizi turistici in primis di Castell'Arquato e della Val d'Arda;
- implementare l'offerta del territorio con una adeguata promozione;
- favorire la collaborazione tra i diversi stakeholder.

Il servizio svolto deve inoltre mirare ad un coordinamento fra il lavoro di back office (ossia ricerca di informazioni) e di front office (rivolto al turista).

Il servizio di accoglienza turistica del Comune di Castell'Arquato nel 2014 ha ottenuto il riconoscimento di Ufficio I.A.T. R con provvedimento dell'Amministrazione provinciale. Il Concessionario dovrà gestire il servizio nel rispetto delle prescrizioni ivi stabilite, derivanti dall'applicazione degli standard ex LR 7/1998 e successive modificazioni.

La Regione Emilia Romagna con deliberazione di Giunta Regionale n. 2188 del 12.12.2022, aggiornata con D.G.R. 1223/2023, ha stabilito i "Criteri e modalità organizzative per la gestione dei servizi di informazione ed accoglienza turistica e per il loro funzionamento". Sulla base di tale deliberazione Destinazione Turistica Emilia (seduta n. 1/2023) ha individuato 5 aree omogenee per la Provincia di Piacenza e tra queste vi è l'area turistica omogenea della Val d'Arda. Lo IAT R di Castell'Arquato è stato riconosciuto come IAT di questa area omogenea e si pone come punto di riferimento per i comuni della Valle che hanno sottoscritto un accordo: Alseno, Fiorenzuola d'Arda, Lugagnano Val d'Arda, Vernasca e Morfasso (delibera di Consiglio Comunale n. 51 del 29.12.2023)

La presenza dell'Ufficio IAT R di Valle permette di promuovere concretamente, e soprattutto in forma unitaria, una vasta area, e far sì che sia garantita un'offerta ampia ed articolata in virtù del grande patrimonio storico, artistico, ambientale ed enogastronomico della stessa. Ruolo dello IATR è pertanto quello di essere punto di riferimento del coordinamento tra i

Comuni dell'area turistica omogenea Val d'Arda, gli operatori che vi operano al fine di garantire il massimo della professionalità al servizio e del buon funzionamento del sistema turistico e della divulgazione delle informazioni in modo capillare e sistemico.

In un'ottica di continua evoluzione del turismo dobbiamo considerare lo IATR come in continuo cammino al fine di acquisire sempre più quella capacità ad essere riconosciuto come referente della destinazione turistica nella consapevolezza che, per crescere e valorizzare il servizio, si deve far crescere il territorio e gli operatori di settore, per diventare così la vetrina del territorio.

## **2. OGGETTO DELL'APPALTO E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

Oggetto dell'Appalto: Gestione servizio IAT R dell'area omogenea della Val d'Arda (Comuni di Alseno, Fiorenzuola d'Arda, Castell'Arquato, Lugagnano Val d'Arda, Vernasca e Morfasso).

**L'affidamento è pertanto individuato dal seguente CPV: 63513000-8 - servizi di informazione turistica.**

L'appalto non prevede la suddivisione in lotti aggiudicabili separatamente in quanto trattasi di un complesso di prestazioni costituenti un unicum funzionale, la cui corretta esecuzione ne rende opportuna la gestione unitaria e organica, a cura del medesimo operatore. In considerazione dell'importo del presente appalto, non è comunque preclusa la partecipazione degli operatori di ridotte dimensioni, i quali – se del caso – potranno ricorrere anche agli strumenti di partecipazione offerti dal D.Lgs. 36/2023 (partecipazione in RTI, etc.).

Ad oggi lo IAT R di Castell'Arquato è in concessione alla Soc. Coop. Antea Progetti e Servizi di Colorno (PR).

La sede del Servizio di Informazione ed Accoglienza Turistica si trova in P.zza Municipio nella "Loggetta dei Notari" ed è dotato di postazioni fornite di tutto l'occorrente per lo svolgimento del servizio richiesto. La sede dello IAT R è di proprietà Comunale.

Ai fini della partecipazione della gara i concorrenti potranno prendere diretta visione dei luoghi, tramite sopralluogo, comunque facoltativo ai fini della partecipazione.

L'orario di apertura dello IAT R varia in funzione ai diversi periodi delle stagioni che, secondo ricerche statistiche, sviluppano diversificati livelli di domanda di servizi ed informazioni da parte dei turisti.

Sono stati quindi individuati due fasce apertura in base ai periodi di massima e minima affluenza:

- Periodo di massima affluenza: mesi da aprile a giugno e da settembre ad ottobre orario dalle 10 alle 13 e dalle 15 alle 18 con la presenza di n. 2 operatori
- Periodo di bassa affluenza: mesi da novembre a marzo e da luglio ad agosto con la presenza di un solo operatore e di 2 nei weekend o festivi con orario dalle 10 -16

Lo IAT R è aperto 6 giorni su sette dal martedì alla domenica compresi i giorni festivi tranne il 25 dicembre.

Di seguito i dati relativi ai contatti presso la IAT per gli anni 2020, 2021 e 2022.

### ANNO 2020

Mesi	Italiani	Inglese	Francesi	Tedeschi	Altri	Contatti Tel.	mail	posta	banco
GENNAIO	798	4	6	4	20	238	244	13	832
FEBBRAIO	505	6	10	2	18	218	283	14	541
MARZO*	73	0	0	0	0	44	113	3	73
APRILE	0	0	0	0	0	23	102	0	0
MAGGIO **	35	0	0	0	0	89	131	0	35
GIUGNO	417	10	12	0	22	213	252	4	461
LUGLIO	589	12	13	4	26	198	264	6	644
AGOSTO	1021	12	20	6	44	325	188	4	1103
SETTEMBRE	825	4	14	7	32	289	264	4	882
OTTOBRE	641	0	6	0	20	188	336	4	667
NOVEMBRE	113	0	0	0	0	147	121	4	113
DICEMBRE	34	0	0	0	0	44	86	2	34

### ANNO 2021

Mesi	Italiani	Inglese	Francesi	Tedeschi	Altri	Contatti Tel.	mail	posta	banco	facebook
GENNAIO	0	20	0	0	0	0	20	0	0	0
FEBBRAIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0
APRILE	56	0	0	0	0	0	56	0	0	0
MAGGIO	2606	0	0	0	0	1554	207	0	805	40
GIUGNO	1485	10	2	0	0	725	82	0	670	20
LUGLIO	723	25	5	0	0	252	22	0	420	59
AGOSTO	1225	15	6	0	0	907	18	0	306	15

SETTEMBRE	1546	10	25	0	54	1155	120	0	355	5
OTTOBRE	3220	0	35	5	6	1228	281	0	1653	104
NOVEMBRE	891	0	0	7	0	650	131	0	110	7
DICEMBRE	451	0	0	0	0	253	20	0	178	0

## ANNO 2022

Mesi	Italiani	Inglese	Francesi	Tedeschi	Altri	Contatti Tel.	mail	posta	banco	facebook
GENNAIO	823	4	6	4	20	321	402	13	1017	3
FEBBRAIO	802	6	10	2	18	301	283	14	987	5
MARZO	1002	9	12	0	0	520	113	3	915	12
APRILE	2023	16	19	21	11	1251	398	12	1205	22
MAGGIO	3921	18	42	21	17	2002	421	10	1815	31
GIUGNO	3817	10	12	22	22	1925	392	4	961	17
LUGLIO	928	21	33	4	26	1017	264	6	644	9
AGOSTO	1021	12	20	6	44	325	188	4	1103	14
SETTEMBRE	825	24	14	7	32	289	264	4	882	18
OTTOBRE	641	0	6	0	20	188	336	4	667	12
NOVEMBRE	113	0	0	0	0	147	121	4	113	8
DICEMBRE	34	0	0	0	0	357	86	2	34	12

Attualmente sono impiegati presso lo IAT R due persone in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma di Scuola Secondaria di Secondo Grado
- conoscenza di almeno due lingue: inglese e francese

Dal 01.01.2024 a fronte dei criteri stabiliti dalla Giunta Regionale il personale dovrà avere i seguenti requisiti:

almeno un operatore :

Avere una formazione specifica in materie turistiche derivante da:

- Laurea in scienze del turismo o laurea in economia del turismo, ed equipollenti;
- ovvero:

- laurea triennale, specialistica o magistrale, ovvero diploma di laurea rilasciato in base al vecchio ordinamento in Lettere o corsi di laurea con indirizzo in Storia dell'arte o Archeologia, o titolo equipollente ai sensi di quanto previsto dal Decreto del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca del 9 luglio 2009, e successive modificazioni, recante "Equiparazione tra classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 509/1999 e classi delle lauree di cui all'ex decreto n. 270/2004, ai fini della partecipazione ai pubblici concorsi", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 7 ottobre 2009, n. 233;

ovvero:

- Master universitario di I° o II° livello in materia di turismo;

ovvero:

- abilitazione all'esercizio dell'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggi e di turismo, in base della normativa vigente (Decreto Ministeriale 1432/2021 e relativi atti attuativi);

ovvero:

- Abilitazione ad una delle professioni turistiche riconosciute dalla Legge Regionale 4/2000 e ss.mm.ii

ovvero:

- Diploma di Tecnico Superiore conseguito in ITS in materia di turismo (Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali, turismo e benessere);

2. Essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese e di almeno un'altra lingua straniera.

Tutti gli operatori devono avere rispettare i seguenti requisiti:

- avere una conoscenza approfondita dei prodotti e servizi turistici del territorio di riferimento;

- essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese;

- essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B1 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza di almeno un'altra lingua straniera.

### **3. CLAUSOLA SOCIALE E COSTI DEL PERSONALE**

Il Comune di Castell'Arquato ha garantito il precedente appalto attraverso affidamento in concessione.

Ai sensi dell'art. 57 del D. Lgs. 36/2023, l'appaltatore subentrante dovrà assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, **purchè in possesso di titoli di studio richiesti dalla deliberazione di Giunta Regionale n. 2188 del 12.12.2022, aggiornata con D.G.R. 1223/2023 ed elencati al punto 2**, ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'appaltatore subentrante e con le esigenze tecnico organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto. In particolare, sarà garantito al personale attualmente impiegato il mantenimento dell'anzianità maturata, nonché il riconoscimento di quella maturanda in termini di scatti economici, così come previsto dal relativo contratto nazionale di lavoro.

**Si segnala che le prestazioni oggetto dell'appalto sono complessivamente più ampie e non perfettamente sovrapponibili rispetto a quelle comprese nel servizio finora erogato.**

Nel seguente prospetto sono indicati i dati riferiti agli addetti attualmente impiegati nel servizio dall'operatore uscente, sulla base di quanto da questi ultimi riferito:

N° addetti	Livello retributivo	Tipologia di contratto (tempo determinato/ indeterminato)	Mansioni contrattuali	Ore settimanali sul servizio	Ore per esecuzione e servizio per anno	Costo medio annuo lordo	N. scatti maturati	Decorr. Prossimo scatto (annomese)	Superminimi, indennità, altro...
Unità 1	5 CCNL Commercio terziario	t.indeterminato	Operatore turistico	35	1750	22.597,46	1	2024	//
Unità 2	2 CCNL commercio terziario	t.indeterminato	Addetto vendita biglietti	35	1750	16.319,38	2	2027	123,68 annuo

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la Stazione appaltante ha stimato pari ad € 288.651,42 .

Il costo della manodopera è stato calcolato tenendo conto del fabbisogno complessivo presunto di ore del personale da impiegare per l'espletamento del servizio, secondo il seguente prospetto:

Unità personale impiegato	Settimane di apertura in un anno (52)	Orario settimanale personale	Totale monte ore orario per anno 2024 da agosto a dicembre (9 settimane in alta stagione; 13 settimane in bassa stagione)	Totale monte ore annuo	Totale complessivo monte orario 4 anni e 5 mesi
1	30 bassa stagione	36	792	1872	8280
	22 alta stagione	36			
1	30 bassa stagione	18	234	540	2394
	22 alta stagione	36	324	792	3492
<b>2</b>	<b>52</b>		<b>1.350</b>	<b>3204</b>	<b>14166</b>

E con i seguenti costi orari:

- **1.872** ore (in bassa ed alta stagione) di n.1 addetto allo IATR per ciascun anno al costo orario di euro **20,37** corrispondente al III livello CCNL Per i Dipendenti da Aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi (codice Alfanumerico H012);
- **1.332** ore (540 ore in bassa stagione + 792 ore (in alta stagione) di n.1 addetto allo IATR per ciascun anno al costo orario di euro **20,37** corrispondente al III livello CCNL Per i Dipendenti da Aziende del Terziario della Distribuzione e dei Servizi (codice Alfanumerico H012);

#### 4. PROSPETTO ECONOMICO DEGLI ONERI COMPLESSIVI NECESSARI PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO;

Ai sensi dell'art. 14 c. 4 del Codice dei contratti, il valore massimo stimato dell'appalto è pari a € 392.970,60 al netto di IVA e/o altre imposte e contributi di legge, tenuto conto delle prestazioni di cui al capitolato.

L'importo per l'esecuzione dell'appalto posto a base di gara, per il periodo di durata dell'appalto dal 1° agosto 2024 al 31 dicembre 2028, comprensivo della manodopera stimata pari a € 288.561,42 ( € 65.265,48/anno; € 27.499,5 per mesi da agosto a dicembre 2024), è pari ad € 315.901,80.

L'importo per l'estensione per gli eventuali sei mesi per il completamento delle procedure relative al nuovo affidamento dopo la fine del contratto, è pari ad € 35.724,60 iva esclusa. Gli oneri per la sicurezza derivanti da rischi e da interferenze, non soggetti a ribasso, sono pari a € 0,00.

L'importo a base di gara, fissato in complessivi € 315.901,80 IVA esclusa, è stato determinato considerando 14.166 ore complessive di servizio che dovranno essere assicurate dal personale della ditta appaltatrice per il periodo di durata dell'appalto, secondo il seguente prospetto:

SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO	ORE MEDIE ANNUALI STIMATE	ORE TOTALI PER 5 ANNI	COSTO ORARIO A BASE D'ASTA (IVA ESCLUSA)	COSTO PRESUNTO PER 5 ANNI (IVA ESCLUSA)
Servizio di informazione e accoglienza turistica svolta da personale inquadrato a III livello del CCNL terziario e servizi	1.872	8280	€ 22,30	€ 184.644
Servizio di informazione e accoglienza turistica svolta da personale inquadrato a III livello del CCNL terziario e servizi	1.332	5.886	€ 22,30	€ 131.257,80
Importo a base di gara				€ 315.901,80

**Il costo orario a base d'asta, pari ad € 22,30, è comprensivo dei costi della manodopera di cui al punto 3 e dei servizi di cui all'art. 5.2 del Capitolato (Allegato 3).**

Il costo del personale, quantificato in complessivi € 288.561,42 per i 4 anni e 5 mesi, è stato calcolato prendendo a riferimento il CCNL terziario e servizi – III livello (**codice alfanumerico H012**).

L'importo a base d'asta è comprensivo di tutti gli oneri e di tutte le prestazioni previste e meglio precisate nel capitolato, niente escluso ed eccettuato. L'aggiudicataria non avrà, perciò, ragione di pretendere sovrapprezzi ed indennità speciali di alcun genere per l'aumento dei costi o per costi non previsti è allegato alla determinazione di approvazione del presente progetto.

Nella tabella seguente viene riportato il quadro economico complessivo relativo all'appalto,



specificante il valore stimato dell'appalto (comprensivo delle opzioni previste):

A	DESCRIZIONE	IMPORTO
A.1	Importo per l'esecuzione dell'appalto posto a base di gara comprensivo della manodopera stimata pari a € 288.561,42 ( € 65.265,48/anno; € 27.499,5 per mesi da agosto a dicembre 2024)	€ 315.901,80
A.2	Oneri della sicurezza derivanti da interferenze non soggetti a ribasso	€ 0,00
A.3	Importo Opzione di Proroga (6 mesi) ai sensi dell'art. 120, c. 10 del Codice	€ 35.724,60
<b>A</b>	<b><u>VALORE COMPLESSIVO DELL'APPALTO COMPRESIVO DI PROROGA DI 6 (SEI) MESI</u></b>	<b>€ 351.626,40</b>
B	ULTERIORI SPESE	
B.1	IVA 22 % (sul valore complessivo dell'appalto)	€ 77.357,80
B.2	Quota variabile da corrispondere alla SUA (art.11, c. 2, lett. b) della Convenzione fra il Comune di Castell'Arquato e la Provincia di Piacenza)	€ 1.263,61
B.3	Quota incentivi per funzioni tecniche, dovuti alla SUA, previsti dalla normativa nella misura di un quinto del 2% ai sensi dell'art. 45, commi 2 e 8 del D. Lgs. 36/2023	€ 1.406,50
B.4	Contributo gara (ANAC) (da rimborsare alla Provincia di Piacenza da parte del Comune di Castell'Arquato.)	€ 250,00
B.5	Spese per commissione giudicatrice	€ 600,00
<b>B</b>	<b>TOTALE ULTERIORI SPESE</b>	<b>€ 80.877,91</b>
	<b>TOTALE A+B</b>	<b>€ 432.504.31</b>

## 5. INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA STESURA DEI DOCUMENTI INERENTI ALLA SICUREZZA DI CUI ALL'ARTICOLO 26, COMMA 3 DEL D.LGS. 9 APRILE 2008, N. 81

Non sono previsti a favore dell'aggiudicatario oneri per la eliminazione/riduzione dei rischi interferenziali, in quanto non sussiste interferenza tra personale comunale e personale dell'appaltatore o tutt'al più trattasi di interferenza da attività di tipo "intellettuale". Di conseguenza gli oneri per la eliminazione/riduzione dei rischi interferenziali sopra citati sono stati stimati dal Comune di Castell'Arquato, in qualità di committente dell'appalto, ai sensi del combinato disposto dell'art. 86 del D.Lgs. 163/06 e dell'art. 26 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i., in € 0,00 (zero/00).

Ai sensi dell'art. 26, comma 3bis, del D.Lgs. 81/2008 all'appalto non si applica pertanto l'obbligo di redazione del DUVRI.

Il personale della ditta appaltatrice, prima dell'inizio della effettiva attività dovrà partecipare alle riunioni di coordinamento previste ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008.

## **6. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO E CRITERI PER L'AGGIUDICAZIONE**

La presente procedura è interamente svolta tramite la piattaforma telematica Intercent-ER.

Per poter considerare tutti gli elementi delle offerte, le stesse saranno valutate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 comma 2, lettera a) del D. Lgs. 36/2023.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi, che verranno attribuiti come specificato nel Disciplinare di gara:

- Offerta tecnica = Max punti 70;
- Offerta economica = Max punti 30.

I criteri di valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica richiesti ai fini della partecipazione alla presente gara sono esplicitati nel disciplinare di gara cui si rinvia.

## **REQUISITI MINIMI DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA**

I requisiti minimi di partecipazione alla presente gara sono esplicitati nel disciplinare di gara cui si rinvia.

## **7. CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE**

Si rinvia all'Allegato 2 al Capitolato Speciale d'Appalto, quale parte integrante del presente Progetto.

## **8. SCHEMA DI CONTRATTO**

Si rinvia all'allegato 3, quale parte integrante del presente Progetto