



ALLEGATO B) Capitolato descrittivo e prestazionale per l'affidamento del servizio di “Supporto ad Anci Toscana per l’attività di assistenza alla costituzione e all’avvio operativo ambiti turistici regionali di cui alla LR 86/2016” - CIG Z2C25B6BE3

Art. 1 - Premessa

- ANCI Toscana e Regione Toscana hanno compiuto nel 2017 un lungo e articolato processo di partecipazione e confronto su tematiche relative all’immagine integrata di un territorio, l’organizzazione di servizi di informazione e accoglienza, l’elaborazione di progetti di valorizzazione delle risorse locali, l’individuazione di prodotti turistici territoriali e tematici, il coordinamento della comunicazione territoriale. Da questo percorso è scaturito il *Libro Verde del Turismo in Toscana*;
- in data 22/10/2018 Anci Toscana e l’agenzia regionale Toscana Promozione Turistica hanno sottoscritto un accordo di collaborazione per la realizzazione del progetto “Dagli Ambiti alle Destinazioni Turistiche”, che prevede azioni di supporto agli Ambiti Turistici di cui alla legge regionale 86/2016;
- il progetto si pone i seguenti obiettivi prioritari:
 - ✓ riorganizzazione del sistema di informazione e accoglienza turistica di competenza dei Comuni, allo scopo di innovare e migliorare il servizio fornito all’utenza;
 - ✓ innalzamento del livello di competenze del sistema turistico, che renda gli operatori pubblici e privati in grado di leggere i bisogni espressi dai flussi turistici e di organizzare risposte efficaci in termini di servizi offerti.
- Il progetto prevede la realizzazione delle seguenti azioni:
 - ✓ Censimento Servizi Informazione Turistica (IAT)
 - ✓ Definizione degli standard minimi ottimali IAT
 - ✓ Progettazione sistema di normalizzazione organizzativa e prestazionale
 - ✓ Predisposizione piano formativo addetti IAT
 - ✓ Formazione Addetti IAT
 - ✓ Messa in rete degli IAT di tutta la Toscana
 - ✓ Accompagnamento allo start up Ambiti e OTD
 - ✓ Creazione corsi formativi
 - ✓ Corsi e seminari
 - ✓ Supporto alla progettazione di eventuali prodotti turistici
- Anci Toscana necessita quindi di affidare il servizio cui in oggetto a operatore economico specializzato

Art. 2 – Oggetto e caratteristiche della prestazione

Anci Toscana, nell’ambito del progetto summenzionato, affida il servizio di **“Supporto ad Anci Toscana per l’attività di assistenza alla costituzione e all’avvio operativo ambiti turistici regionali di cui alla LR 86/2016”**.

Il servizio consisterà nel fornire ad Anci Toscana il supporto tecnico ed operativo per la sua attività a favore dello start up degli ambiti turistici individuati dalla legge regionale 14 del 9 maggio 2018 (modifica alla LR 86/2016).

In particolare il servizio prevedrà le seguenti attività:

50122 Firenze, Viale Giovine Italia 17
Tel +39 055 2477490 - P.I. 01710310978
posta@ancitoscana.it - pec@ancitoscana.com
www.ancitoscana.it



Associazione dei Comuni Toscani

Iscritta nel registro regionale delle persone giuridiche private. Decreto 5179/11
Agenzia accreditata per la formazione finanziata e riconosciuta. FIO856
Ente accreditato di seconda classe per il Servizio civile nazionale
Ente accreditato di prima categoria per il Servizio civile regionale



1. Attività di rilevazione del sistema di informazione e accoglienza turistica comunale su tutto il territorio regionale. In particolare l'affidatario dovrà predisporre un questionario di rilevazione delle caratteristiche e delle modalità di funzionamento degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica dei comuni toscani, indagando gli orari di apertura al pubblico, i servizi erogati, le modalità di erogazione delle informazioni, il raccordo degli uffici dei singoli comuni con altri uffici comunali e di ambito, la forma di gestione ed il livello di competenze del personale impiegato. L'affidatario dovrà raccogliere in un database le risposte ricevute e dovrà consegnare successivamente ad Anci Toscana un report di elaborazione delle risposte idoneo a ricostruire una mappatura regionale del servizio IAT. L'affidatario dovrà altresì consegnare ad Anci Toscana l'intero database delle risposte raccolte.
2. Supporto tecnico ad Anci Toscana per la definizione degli standard ottimali del sistema IAT e per la progettazione di un modello tecnico organizzativo di funzionamento degli IAT. L'affidatario dovrà fornire ad Anci Toscana una proposta relativa alla riorganizzazione del sistema IAT in coerenza con quanto stabilito dalla LR 86/2016 e ss.mm.ii. e del relativo regolamento attuativo. L'affidatario dovrà altresì assistere Anci Toscana negli incontri ai tavoli regionali e presso gli ambiti turistici della Toscana che saranno necessari per la definizione del modello tecnico sopra richiamato.
3. Attività di formazione al personale impiegato presso gli Ambiti Turistici e gli uffici IAT. L'affidatario dovrà formare adeguatamente il personale impiegato negli ambiti e presso gli uffici IAT relativamente al nuovo modello organizzativo e di funzionamento del sistema di Informazione e Accoglienza Turistica di cui al punto precedente, attraverso una serie di incontri formativi sul territorio regionale (almeno 5) presso sedi che saranno definite da Anci Toscana.
4. Supporto ad Anci Toscana nella predisposizione degli schemi di atto necessari per la costituzione e il funzionamento dell'Ambito. L'affidatario dovrà fornire il supporto tecnico necessario alla redazione/aggiornamento degli schemi di atto necessari per la costituzione dell'Ambito ai sensi della LR 86/2016 e del relativo regolamento attuativo, quali la convenzione di gestione associata tra Comuni delle funzioni di informazione e accoglienza turistica, la convenzione con Toscana Promozione Turistica, gli atti per la costituzione degli Osservatori Turistici di Destinazione (OTD) e per il collegamento con la piattaforma regionale Visittuscany, nonché il regolamento di funzionamento degli uffici di ambito.

Art. 3 – Modalità di esecuzione della prestazione

Entro 7 giorni dalla stipula del contratto, Anci Toscana e l'aggiudicatario s'incontreranno presso la sede del committente per il primo coordinamento e per la definizione del piano di lavoro e delle modalità di avvio delle attività.

Inoltre l'aggiudicatario, nell'espletamento delle attività di cui all'art. 2 è tenuto a:

1. entro 15 giorni dalla stipula del Contratto a presentare un Piano di Lavoro coerente con quanto richiesto dal presente capitolato;
2. assicurare un continuo contatto per mezzo di telefono, posta elettronica con Anci Toscana, aggiornando la stessa sull'andamento delle attività di indagine
3. assicurare la presenza a fianco di Anci Toscana ai tavoli regionali in occasione degli incontri relativi alle attività di cui al punto 2 dell'art. 2 e negli incontri organizzati presso gli Ambiti, ove ritenuti necessari dal committente per lo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato.
4. redigere una relazione intermedia dell'attività svolta al 31/07/2019 e una relazione conclusiva al termine delle attività previste nel presente capitolato.



Art. 4 - Importo a base di gara

L'importo massimo presunto del servizio, nell'arco della durata contrattuale, è stimato in euro **31.100 oltre IVA**.

Per l'espletamento del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza, e che pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" – DUVRI e non sussistono di conseguenza costi della sicurezza di cui al D.Lgs. 81/2008.

Art. 5 - Durata o termine di esecuzione del contratto:

Il contratto avrà termine alla data di conclusione del progetto prevista per il 31/12/2019, o comunque come la stessa eventualmente prorogata.

Art. 6 - Modalità di pagamento

Il Committente corrisponderà la somma di cui al precedente art.4, dietro presentazione di regolare fattura con riportata la seguente dicitura "**Supporto ad Anci Toscana per l'attività di assistenza alla costituzione e all'avvio operativo ambiti turistici regionali di cui alla LR 86/2016 - CIG Z2C25B6BE3**", a mezzo di bonifico bancario secondo le coordinate bancarie indicate sulla fattura emessa, così ripartita:

- 40% del corrispettivo di cui all'art. 3 alla presentazione del piano di lavoro entro 15 gg dalla stipula del contratto;
- 30% del corrispettivo alla data del 30/07/2019 previa consegna della relazione intermedia dell'attività svolta;
- 30% del corrispettivo al 31/12/2019 previa consegna della relazione conclusiva

Firenze, 21 novembre 2018