

Al Comune di Monza

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE DI MONZA PER UN PERIODO DI 36 MESI - CIG 8689528958**

L’elaborato dell’offerta tecnica dovrà contenere tutti gli elementi necessari ad illustrare e giustificare le soluzioni tecniche proposte per l’esecuzione del servizio oggetto della presente procedura.

Il progetto tecnico dovrà essere composto da un numero massimo di 13 facciate, formato A4, redatto utilizzando il carattere Trebuchet MS - corpo 12 - interlinea singola, oltre n. 1 pagina iniziale di copertina in cui inserire loghi e informazioni aziendali di presentazione e n. 1 pagina finale contenenti timbri e/o firme.

Le facciate eccedenti il n. di 13 non verranno considerate.

Non sono computate nel numero massimo di facciate:

- Curriculum;
- Eventuali modelli di documenti.

**PARAMETRO 1 - GESTIONE DEGLI INFOPOINT: progetto di organizzazione delle attività di informazione e accoglienza turistica per entrambi gli infopoint turistici (in coerenza ai requisiti di base previsti dal L.R. n. 27/2015)**

**Sub-parametro 1.1. - Modalità organizzative di reperimento, immagazzinamento, distribuzione ed esposizione dei materiali cartacei.**

L’operatore economico dovrà illustrare le modalità organizzative per il reperimento, immagazzinamento e distribuzione dei materiali cartacei provenienti dai diversi soggetti pubblici e privati (es. Comune di Monza, Regione Lombardia, Reggia di Monza, cinema, teatri, etc.).

Dovrà inoltre indicare l’organizzazione in termini di ricezione richieste, modalità e tempi di consegna dei materiali cartacei agli operatori della ricettività.

**Sub-parametro 1.2. - Progetto per la raccolta e la rilevazione dati dei turisti e dei visitatori.**

L’operatore economico dovrà presentare un progetto dettagliato per la raccolta e tracciabilità dei seguenti elementi:

- rilevazione del flusso di utenti degli Infopoint, con acquisizione di elementi di tipo quali/quantitativo, che integri il sistema in uso, per l’analisi e l’elaborazione di

profilazione dei turisti/visitatori, con indicazione degli strumenti e modalità che si intendono adottare;

- implementazione di un sistema per raccogliere ed elaborare le valutazioni/segnalazioni dei turisti/fruitori dei servizi.

#### **Sub-parametro 1.3. - Altri servizi aggiuntivi, integrativi ed innovativi.**

L'operatore economico dovrà illustrare le eventuali proposte di servizi aggiuntivi, integrativi ed innovativi che intende offrire, rispetto a quanto indicato nell'ART. 7.1 del Capitolato.

#### **Sub-parametro 1.4. - Progetto di valorizzazione della sala polifunzionale dell'Infopoint Monza Trento e Trieste.**

L'operatore economico dovrà illustrare le linee generali di utilizzo e valorizzazione della sala polifunzionale di cui all'ART. 7.3 del capitolato, compresa l'individuazione delle modalità di utilizzo a titolo gratuito da parte del Comune di Monza, tenuto conto che le linee generali costituiranno la base per la programmazione mensile, così come previsto dal capitolato.

### **PARAMETRO 2 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE**

#### **Sub-parametro 2.1. Soluzioni operative sulla modalità di gestione del personale.**

L'operatore economico dovrà illustrare gli orari di apertura degli Infopoint, la turnazione del personale impiegato, la suddivisione dei ruoli/incarichi/mansioni e la capacità di sostituzioni per specifiche esigenze.

#### **Sub-parametro 2.2. Responsabile del servizio: rilevanza del Curriculum Vitae in relazione alle attività richieste.**

L'operatore economico dovrà presentare CV del Responsabile del servizio descrivendo, con particolare evidenza, le esperienze pregresse per le attività richieste.

#### **Sub-parametro 2.3. - Personale addetto agli Infopoint: rilevanza del Curriculum Vitae del personale, in relazione alle attività richieste.**

L'operatore economico presentare CV del personale addetto presso gli Infopoint descrivendo, con particolare evidenza, le esperienze pregresse per le attività richieste.

Il punteggio verrà assegnato sulla base del possesso, da parte di almeno due operatori (uno per ogni Infopoint) di almeno uno dei requisiti indicati 1) possesso di titolo abilitante di guida turistica; 2) possesso di certificazione di esperienza lavorativa, per almeno un anno, in ambito di informazione e accoglienza turistica; 3) conoscenza di una lingua straniera diversa dalla lingua inglese.

**Sub-parametro 2.4. - Formazione del personale addetto agli infopoint: piano formativo per addetti agli Infopoint, con indicazioni dettagliate sull'articolazione dei contenuti nei diversi moduli, delle ore e degli strumenti della didattica (es. lezioni frontali, webinar, ecc.).**

L'operatore economico dovrà presentare un piano formativo per la conoscenza del territorio destinato al personale addetto agli Infopoint, con indicazioni dettagliate sull'articolazione dei contenuti nei diversi moduli, delle ore e degli strumenti della didattica (es. lezioni frontali, webinar, ecc.).

<b>PARAMETRO 3 - COMUNICAZIONE E MARKETING: linee di sviluppo dell'attività di comunicazione e Marketing</b>
--

**Sub-parametro 3.1. - Strategia digitale per la promozione sui mercati nazionali ed internazionali.**

L'operatore economico dovrà illustrare il piano di strategia digitale di comunicazione e promozione che intenderà attuare, con indicazione dei contenuti, delle tempistiche, dei canali, dei supporti utilizzati e di quant'altro ritenuto necessario.

**Sub-parametro 3.2. - Implementazione canali di vendita digitali (e-commerce).**

L'operatore economico dovrà illustrare nel dettaglio le caratteristiche del software (e-commerce) che intenderà implementare per la vendita e la commercializzazione dei prodotti turistici, nonché le modalità di integrazione con il sito web.

**Sub-parametro 3.3. - Individuazione di un set di indicatori da rilevare periodicamente per la verifica dell'efficacia delle azioni previste dalla strategia digitale e di vendita.**

L'operatore economico dovrà individuare e illustrare un set di indicatori per la verifica dell'efficacia delle azioni previste dalla strategia digitale (es. sito web, canali social, etc.) e di vendita (e-commerce).

Dovrà altresì descrivere la tempistica e la modalità di comunicazione al Comune di Monza (ART.7.4 del capitolato).

**Sub-parametro 3.4. - Partecipazione a fiere del settore turistico.**

L'operatore economico dovrà individuare a quali e quante fiere di settore intenderà partecipare, descrivendo le modalità organizzative.

**PARAMETRO 4 - PARTENARIATI E SVILUPPO: Strategie di rete territoriale tra gli operatori del settore e proposte per lo sviluppo del sistema turistico locale.**

**Sub-parametro 4.1. - Progettazione e realizzazione rete di partnership con operatori economici privati del settore della ricettività turistica e ristorazione (accordi commerciali con alberghi, ristoranti, etc.).**

L'operatore economico dovrà illustrare le modalità e gli strumenti che intende adottare per la realizzazione di una rete di partnership con operatori economici privati del settore della ricettività turistica e ristorazione (accordi commerciali con alberghi, ristoranti, etc.).

**Sub-parametro 4.2. - Progettazione e realizzazione rete di partnership con operatori economici privati del settore del commercio e dell'artigianato con particolare attenzione alla rete dei Negozi Storici e alle Storiche Attività di Monza.**

L'operatore economico dovrà illustrare le modalità e gli strumenti che intende adottare per la realizzazione di una rete di partnership con operatori economici privati del settore del commercio e dell'artigianato con particolare attenzione alla rete dei Negozi Storici e alle Storiche Attività di Monza.

**Sub-parametro 4.3. - Progettazione e realizzazione rete di partnership con i soggetti gestori delle principali attrattività turistiche del territorio (Comune di Monza, Reggia di Monza, Museo e tesoro del Duomo, Autodromo, altri attrattori turistici del territorio lombardo e del resto del territorio nazionale).**

L'operatore economico dovrà illustrare le modalità e gli strumenti che intende adottare per la realizzazione di una rete di partnership con i soggetti gestori delle principali attrattività turistiche del territorio (Comune di Monza, Reggia di Monza, Museo e tesoro del Duomo, Autodromo, altri attrattori turistici del territorio lombardo e del resto del territorio nazionale).

**PARAMETRO 5 - TURISMO DI SETTORE - Azioni di promozione turistica previste con riferimento alla diversificata offerta turistica di Monza.**

**Sub-parametro 5.1. - Sviluppo prodotti turistici su segmento "Arte e cultura".**

L'operatore economico dovrà illustrare quali prodotti intende sviluppare per contribuire al posizionamento di Monza come destinazione per il target "Arte e cultura" (ART. 7.2.4 e 7.2.5 del Capitolato).

**Sub-parametro 5.2. - Sviluppo prodotti turistici su segmento “Natura e green”.**

L'operatore economico dovrà illustrare quali prodotti intende sviluppare per contribuire al posizionamento di Monza come destinazione per il target “Natura e green” (ART. 7.2.4 e 7.2.5 del Capitolato).

**Sub-parametro 5.3. - Sviluppo prodotti turistici su segmento “Sport e turismo attivo”.**

L'operatore economico dovrà illustrare quali prodotti intende sviluppare per contribuire al posizionamento di Monza come destinazione per il target “Sport e turismo attivo” (ART. 7.2.4 e 7.2.5 del Capitolato).

**Sub-parametro 5.4. - Sviluppo prodotti turistici su segmento “Turismo religioso”.**

L'operatore economico dovrà illustrare quali prodotti intende sviluppare per contribuire al posizionamento di Monza come destinazione per il target “Turismo religioso” (ART. 7.2.4 e 7.2.5 del Capitolato).

**Sub-parametro 5.5. - Sviluppo prodotti turistici su ulteriori segmenti.**

L'operatore economico dovrà illustrare quali prodotti intende sviluppare per contribuire al posizionamento di Monza come destinazione per target diversi da “Arte e cultura, Natura e green, Sport e turismo attivo e Turismo religioso” (ART. 7.2.4 e 7.2.5 del Capitolato).

<b>PARAMETRO 6 - PROPOSTE MIGLIORATIVE DEL SERVIZIO OFFERTO IN MERITO ALLA GESTIONE DEGLI INFOPOINT TURISTICI</b>
---

**Sub-parametro 6.1. - Progetto di utilizzo e palinsesto delle pareti videowall dei due Infopoint.**

L'operatore economico dovrà illustrare la progettazione di utilizzo delle pareti videowall dei due Infopoint che preveda anche lo studio di un palinsesto dedicato.

**Sub-parametro 6.2. - Progettazione di iniziative per eventi di grande richiamo.**

L'operatore economico dovrà illustrare le iniziative che intende progettare per eventi di grande richiamo, volte a dare un maggior supporto all'utenza durante eventi che prevedono grandi afflussi di turisti.