



Settore Cultura, Marketing Territoriale, Servizi Demografici, Sistemi Informativi
Servizio Promozione del territorio

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA
(ART. 23, COMMI 14 - 15 - 16, D.LGS. N. 50/2016 E S.M.I.)

Oggetto: PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA DEL COMUNE DI MONZA.

PERIODO: 36 MESI - CIG 8689528958

COMUNE DI MONZA

COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE

Protocollo N.0117534/2021 del 23/06/2021
Class.: 8.7 «PROMOZIONE E SERVIZI»
Firmatario: ALESSIA CIAPPINI, LAURA MARIA BRAMBILLA

PREMESSA

Il presente documento viene redatto in adempimento delle disposizioni del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. - Codice dei contratti pubblici (Codice).

L'art. 23 del Codice, nell'indicare i nuovi diversi livelli di progettazione, ha previsto che la progettazione di servizi e forniture si articoli di regola in un unico livello. In particolare, per quanto riguarda gli appalti di servizi, il comma 15, dell'art. 23 del Codice stabilisce che il progetto debba contenere:

la relazione tecnico-illustrativa del contesto in cui è inserito il servizio;
le indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti alla sicurezza di cui all'art. 26, comma 3, D.Lgs. n. 81/2008;
il calcolo degli importi per l'acquisizione dei servizi, con indicazione degli oneri della sicurezza non soggetti a ribasso;
il prospetto economico degli oneri complessivi necessari per l'acquisizione dei servizi;
il capitolato speciale descrittivo e prestazionale, comprendente:

- le specifiche tecniche;
- l'indicazione dei requisiti minimi che le offerte devono comunque garantire e degli aspetti che possono essere oggetto di variante migliorativa;
- i criteri premiali da applicare alla valutazione delle offerte in sede di gara (se previsti);
- l'indicazione di altre circostanze che potrebbero determinare la modifica delle condizioni negoziali durante il periodo di validità (fermo restando il divieto di modifica sostanziale).

I suddetti elementi sono contenuti nella presente relazione illustrativa e nel capitolato tecnico del servizio e saranno dettagliati nella documentazione di gara e nei relativi allegati.

1. OGGETTO E AMBITO DEL SERVIZIO

I servizi da affidare in concessione sono i seguenti:

- Servizio di Informazione e Accoglienza turistica presso i n. 2 Infopoint turistici al fine di trasformare l'attività di informazione e accoglienza al turista in un vero e proprio sistema integrato di promozione della destinazione e favorendo il più possibile la corrispondenza tra domanda e offerta. La **Legge Regionale 1 ottobre 2015 , n. 27** "Politiche regionali in materia di turismo e attrattività del territorio lombardo" - (BURL n. 40, suppl. del 02 Ottobre 2015) nell'ambito della gestione dell'accoglienza turistica stabilisce che:
- Le attività d'informazione turistica sono svolte secondo criteri d'imparzialità, omogeneità, trasparenza, qualità, professionalità e pari rappresentatività di tutto il territorio e della sua offerta.
- Le strutture d'informazione e accoglienza turistica forniscono informazioni e servizi, compresa la vendita di biglietti, finalizzati alla fruizione dell'offerta ricettiva, dei trasporti e della disponibilità complessiva delle risorse e dei prodotti del territorio. Il regolamento di cui all'[articolo 37](#) definisce la denominazione, le caratteristiche e il logo delle strutture di informazione e accoglienza turistica.
- Le attività d'informazione e accoglienza ai turisti sono svolte da enti pubblici anche associati, da partenariati fra enti pubblici e privati oppure da soggetti privati, ivi comprese le agenzie di viaggio, nel rispetto dei criteri di cui al [comma 5](#).
- Servizio di promozione e promo-commercializzazione turistica del Comune di Monza, allo scopo di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico della città attraverso l'ideazione e lo sviluppo di prodotti turistici (anche innovativi) che sfruttino il potenziale della cultura, dell'imprenditoria e dello stile di vita di Monza e del suo territorio e che contribuiscano al posizionamento come destinazione per i diversi target.

Gli Infopoint turistici dovranno quindi avere la capacità di offrire un servizio prima/durante/dopo il viaggio avendo ben presenti i seguenti obiettivi:

- convogliare verso i canali dell'informazione e quindi della conseguente accoglienza al turista le offerte e le opportunità espresse dalle principali istituzioni culturali ed economiche del territorio di Monza;
- 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: fase di ispirazione, ricerca, convincimento, decisione, prenotazione e pianificazione, permanenza, ricordo e condivisione;
- stimolare lo sviluppo di prodotti turistici (anche innovativi) che sfruttino il potenziale della cultura, dell'imprenditoria e dello stile di vita di Monza e del suo territorio e che possano contribuire al posizionamento come destinazione per i diversi target;
- favorire la collaborazione tra i diversi stakeholder della destinazione Monza.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Si riporta di seguito sintesi dei servizi oggetto della concessione, declinati nei suoi principali aspetti, rimandando il dettaglio degli stessi al Capitolato.

Nei termini di durata contrattuale previsti, il Concessionario dovrà garantire, le seguenti

attività minime del servizio di informazione e accoglienza turistica, come definite all'art.11 della L.R. n. 27/2015:

1. erogare informazioni turistiche di carattere storico-culturale nonché in merito a eventi, orari e localizzazione attrazioni, itinerari suggeriti, etc., in particolare del territorio di Monza e dintorni, con tutti gli strumenti disponibili (smartphone, e-mail, contatto diretto con il pubblico, distribuzione gratuita di materiali);
2. su richiesta del Comune di Monza, in occasione di eventi turistico-culturali di particolare rilievo, garantire l'apertura serale, almeno fino all'orario di inizio di tali eventi o manifestazioni, dell'Infopoint Monza Trento e Trieste;
3. garantire all'utenza straniera assistenza diretta o tramite postazione virtualizzata (es. Google Traduttore su Tablet) in lingua straniera;
4. garantire connettività Wi-Fi in loco, aperta e gratuita previa registrazione - 24 ore su 24 per 7 giorni settimanali -;
5. provvedere alla compilazione, per ciascun accesso o contatto, di una scheda riepilogativa dei dati dell'utente attraverso uno specifico modulo fornito dal Comune di Monza;
6. provvedere ad elaborazioni e monitoraggio dei dati a cadenza mensile in collaborazione con Regione Lombardia, sulla base dei dati raccolti quotidianamente e per ciascun singolo accesso o contatto come da punto precedente;
7. collaborare con il Comune di Monza nell'attività di monitoraggio della domanda e dei servizi di offerta turistica presenti a Monza, anche tramite la somministrazione all'utenza di questionari ad hoc, provvedendo alla relativa rielaborazione dei dati, da trasmettere al Comune di Monza;

Al fine di consentire una sostenibilità economico-finanziaria della gestione del servizio pubblico di informazione e accoglienza turistica, il Concessionario potrà svolgere attività di vendita di prodotti e servizi funzionali alla fruizione turistica del territorio (vendita di biglietti finalizzati alla fruizione dell'offerta ricettiva, dei trasporti e della disponibilità complessiva delle risorse e dei prodotti del territorio, prodotti editoriali, guide turistiche, merchandising, etc.), nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 11 della L.R. n. 27/2015.

Gli introiti eventualmente realizzati resteranno di esclusiva pertinenza del Concessionario.

3. CALCOLO DEGLI IMPORTI PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO

Ai sensi dell'art. 35, comma 5, del Codice, il valore complessivo stimato della concessione, è pari a € 726.450,00 IVA esclusa, per un periodo di 36 mesi.

A garanzia del mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario il Comune corrisponderà al Concessionario un corrispettivo pari all'importo netto offerto in sede di gara, in base alla percentuale di sconto applicata all'importo massimo del corrispettivo quantificato in € 316.150,00 oltre IVA, per il periodo di 36 mesi.

4. CALCOLO COSTI DEL PERSONALE DA INGLOBARE NELL'IMPORTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO

COSTI PERSONALE	1° anno	2° anno	3° anno
Personale front office			
2 fte CCNL terziario 5° liv.	€ 59.240,00	€ 59.240,00	€ 59.240,00
2 fte CCNL terziario 4° liv.	€ 63.460,00	€ 63.460,00	€ 63.460,00
1/2 fte CCNL terziario Quadro	€ 26.460,00	€ 26.460,00	€ 26.460,00
TOTALI	€ 149.160,00	€ 149.160,00	€ 149.160,00

5. INDICAZIONE E DISPOSIZIONI PER LA STESURA DEI DOCUMENTI INERENTI ALLA SICUREZZA DI CUI ALL'ART.26, COMMA 3, DEL D.LGS. n. 81/2008

I costi relativi alla sicurezza sono pari a zero poiché non sono presenti interferenze tra il personale del Concessionario ed il personale del Comune di Monza.

6. PROSPETTO ECONOMICO PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO

A - Importo dell'affidamento del servizio in concessione	
Prezzo consistente in un contributo da parte del Concedente per raggiungimento equilibrio economico-finanziario per l'attività (Art. 165, comma 1 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i)	€ 284.000,00
Prezzo consistente in un contributo indiretto per acqua, energia elettrica e assistenza e manutenzione hardware e software (Art. 165, comma 1 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i)	€ 16.150,00
Prezzo consistente in un contributo indiretto per creazione di un portale verticale EDT, hosting, manutenzione e assistenza	€ 16.000,00
Oneri di sicurezza non soggetti a ribasso (non previsti)	€ 0,00
TOTALE IMPORTO A (Importo a base di gara)	€ 316.150,00
B - Opzioni	
Proroga	€ 0,00
Altre forme di estensione contrattuale (ad esempio: ripetizione di servizi analoghi ecc.)	€ 0,00
Oneri di sicurezza non soggetti a ribasso per la proroga	€ 0,00
Oneri di sicurezza non soggetti a ribasso per il rinnovo	€ 0,00
TOTALE IMPORTO B	€ 0,00
C - Somme a disposizione della S.A. (ALTRE SPESE)	€ 0,00
IVA 22 % su importo A	€ 69.553,00
IVA % su importo B	€ 0,00
Spese di pubblicazione (IVA inclusa) in caso di procedura aperta (eventuale)	€ 1.000,00
Contributo ANAC	€ 375,00

Incentivi funzioni tecniche ex. Art.113 calcolato sul totale di A + B	€ 0,00
Costi (stimati) Commissione giudicatrice in caso di Offerta Economicamente più vantaggiosa (OEPV) (eventuale)	€ 0,00
TOTALE IMPORTO C	€ 70.928,00
TOTALE COMPLESSIVO (IMPORTO A + IMPORTO B + IMPORTO C)	€ 387.078,00

7. MODALITA' DI AFFIDAMENTO

L'affidamento avverrà mediante espletamento di procedura aperta.

8. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

La partecipazione alla presente procedura di gara è riservata agli operatori economici in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti minimi generali, nonché di idoneità professionale, economico-finanziario, professionale e tecnico-organizzativo di seguito indicati:

A) REQUISITI GENERALI

I concorrenti, a pena di esclusione, devono essere in possesso dei seguenti requisiti di carattere generale, di seguito indicati:

- a. insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80, del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- b. insussistenza della causa di esclusione di cui all'art. 53, comma 16ter, del D.lgs. n. 165/2001;
- c. dichiarare l'esistenza o meno di rapporti di parentela affinità, contiguità tra titolari, amministratori, soci, dipendenti degli stessi soggetti e dirigenti e dipendenti del comune di Monza che agiscono o possono agire o interferire sul processo decisionale;
- d. l'accettazione delle clausole contenute nel Codice Etico dell'Ente, la mancata accettazione di tali clausole costituisce causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'art. 1, comma 17 della l. 190/2012.

I concorrenti dovranno inoltre dichiarare:

- e. il rispetto degli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e tutela dei lavoratori, ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008, nonché le condizioni del lavoro nel luogo di prestazione del servizio;
- f. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il Codice di comportamento del Comune di Monza e il Codice di condotta per la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori del Comune di Monza e per la prevenzione di discriminazioni, molestie sessuali, morali, psicologiche - mobbing (pubblicati sul sito internet comunale www.Comune.monza.it - amministrazione trasparente - personale - codice disciplinare personale);
- g. l'impegno ad eseguire il servizio in concessione e le prestazioni connesse nei modi e nei termini stabiliti dal capitolato di servizio e dagli atti di gara;
- h. l'accettazione, senza riserve, delle norme e delle condizioni contenute nel bando, nel disciplinare di gara e nel capitolato e nei relativi allegati.

B) REQUISITI DI IDONEITA' PROFESSIONALE (art. 83 comma1 lett. a) del D.Lgs.50/2016)

1. Iscrizione al registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura e riportare nell'oggetto sociale, ai sensi degli artt. 57 e 70 della L.R. n.27/2015, attività compatibili con la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione di prodotti, di servizi, di infrastrutture e di esercizi turistici.

In caso di Agenzia di Viaggio:

2. dimostrazione di avvenuta presentazione della SCIA, su modello regionale, al Comune competente per territorio;
3. dimostrazione di iscrizione del Direttore tecnico nel registro regionale dei Direttori tecnici, ai sensi degli artt. 63 e 64 della L.R. n. 27/2015.

C) CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA (art. 83 comma1 lett. b)

Fatturato minimo annuo pari a € 200.000, realizzato nel triennio 2017 - 2018 - 2019.

Il possesso del requisito di capacità economica finanziaria sarà dimostrato con una dichiarazione concernente il fatturato globale per gli ultimi tre esercizi disponibili in base alla data di costituzione o all'avvio delle attività dell'operatore economico, nella misura in cui le informazioni su tali fatturati siano disponibili.

D) REQUISITI TECNICI E PROFESSIONALI (art. 83 comma 1 lett. c)

Dimostrazione avere svolto con buon esito, nel triennio - 2017 - 2018 - 2019, avere svolto con buon esito, nel triennio - 2017 - 2018 - 2019, prestazioni di servizi di informazione e/o accoglienza turistica e promo-commercializzazione turistica a favore di enti pubblici e/o privati aventi un valore complessivo pari o superiore a € 200.000,00 (I.V.A. esclusa).

9. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'affidamento sarà effettuato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 3, lettera b), del Codice.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

	PUNTEGGIO MASSIMO
OFFERTA TECNICA	75
OFFERTA ECONOMICA	25
TOTALE	100

Alla fine delle operazioni si procederà alla somma dei punteggi conseguiti (qualità e prezzo) e l'affidamento in concessione del servizio avverrà a favore del concorrente che avrà ottenuto il miglior punteggio. In caso di offerte con punteggio complessivo identico, si procederà per sorteggio.

Si procederà all'aggiudicazione anche nel caso di una sola offerta valida, sempre che sia ritenuta congrua e vantaggiosa per l'Amministrazione. Nel caso di discordanza tra l'indicazione del prezzo espresso in cifre e quello in lettere, sarà ritenuto valido quello

più vantaggioso per l'Amministrazione, ai sensi dell'art. 72 del R.D. 23.05.1924 n.827. La stazione appaltante si riserva la facoltà di valutare la congruità delle offerte che appaiono anormalmente basse. Non sono ammesse offerte in aumento.

Criteria di valutazione dell'offerta tecnica

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

OFFERTA TECNICA		75
PARAMETRO 1 - GESTIONE DEGLI INFOPOINT: progetto di organizzazione delle attività di informazioni e accoglienza turistica per entrambi gli infopoint turistici (in coerenza ai requisiti di base previsti dal L.R. n. 27/2015)		10
1.1.	Modalità organizzative di reperimento, immagazzinamento, distribuzione ed esposizione dei materiali cartacei.	3
1.2.	Progetto per la raccolta e la rilevazione dati dei turisti e dei visitatori.	2
1.3.	Servizi aggiuntivi, integrativi ed innovativi	3
1.4.	Progetto di valorizzazione della sala polifunzionale dell'Infopoint Monza Trento e Trieste	2
PARAMETRO 2 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE		10
2.1.	Soluzioni operative sulle modalità di gestione del personale	2
2.2.	Responsabile del servizio: rilevanza del Curriculum Vitae in relazione alle attività richieste.	3
2.3.	Personale addetto al servizio	3
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).	2
PARAMETRO 3 - COMUNICAZIONE E MARKETING: linee di sviluppo dell'attività di comunicazione e Marketing		20
3.1.	Strategia digitale per la promozione sui mercati nazionali ed internazionali	3
3.2.	Implementazione canali di vendita digitali (e-commerce)	8
3.3.	Indicatori per la verifica delle azioni previste dalla strategia digitale e di vendita	6
3.4.	Partecipazione a fiere del settore turistico	3
PARAMETRO 4 - PARTENARIATI E SVILUPPO: strategie di rete territoriale tra gli operatori del settore e proposte per lo sviluppo del sistema turistico locale		15

4.1.	Progettazione e realizzazione rete di partnership con operatori economici privati del settore della ricettività turistica e ristorazione (accordi commerciali con alberghi, ristoranti ecc.)	6
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	3
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)	6
PARAMETRO 5 - TURISMO DI SETTORE: azioni di promozione turistica previste con riferimento alla diversificata offerta turistica di Monza		15
5.1.	Sviluppo prodotti turistici a segmento "arte e cultura".	4
5.2.	Sviluppo prodotti turistici su segmento "Natura green"	4
5.3.	Sviluppo prodotti turistici su segmento "Sport e turismo attivo"	3
5.4.	Sviluppo prodotti turistici su segmento "Turismo religioso"	2
5.5.	Sviluppo prodotti turistici su ulteriori segmenti	2
PARAMETRO 6 - PROPOSTE MIGLIORATIVE DEL SERVIZIO OFFERTO IN MERITO ALLA GESTIONE DEGLI INFOPOINT TURISTICI		5
6.1.	Progetto di utilizzo e palinsesto delle pareti videowall dei due infopoint	3
6.2.	Progettazione di iniziative per eventi di grande richiamo	2
OFFERTA ECONOMICA		25

Per ciascun parametro e/o sub parametro verrà valutata la qualità, le modalità di esecuzione, la pertinenza, e la completezza delle proposte offerte per lo svolgimento dei servizi richiesti. Ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una soglia minima di sbarramento pari a 40 punti per il progetto tecnico complessivo. Il concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia.

Critero di valutazione dell'offerta economica

Per il calcolo del punteggio all'offerta economica verrà attribuito un coefficiente, variabile da zero a uno, calcolato tramite la formula con interpolazione lineare.

$$Ci = Ra/Rmax$$

dove:

Ci = *coefficiente attribuito al concorrente i-esimo;*
Ra = *ribasso percentuale dell'offerta del concorrente i-esimo;*
Rmax = *ribasso percentuale dell'offerta più conveniente.*

10. VERIFICA OFFERTE ANOMALE

La verifica delle offerte anomale verrà effettuata in base a quanto previsto dal Codice dei contratti pubblici, art. 97.

11. RUP

Ing. Alessia Ciappini - Responsabile del Servizio Promozione del territorio Settore Cultura, Marketing territoriale

IL RUP
Ing. Alessia Ciappini

IL DIRIGENTE
Dott.ssa Laura Brambilla