



CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI SERVIZIO DI VISITE GUIDATE “WELCOME TOur® Pinerolo” PER INDIVIDUALI - CIG: Z17353AB27

1. STAZIONE APPALTANTE

Turismo Torino e Provincia Scrl (di seguito la “Società Concedente”) con sede legale e amministrativa in Via Maria Vittoria n. 19, 10123 Torino – www.turismotorino.org
Responsabile del procedimento: Sig.ra Marcella Gaspardone
E-mail: ufficiogare@pec.turismotorino.org
Tel. 011/81.85.011 - fax 011/88.34.26.

2. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Il presente capitolato ha per oggetto l’affidamento in concessione – da parte della società scrivente – della gestione delle visite guidate per individuali “**WELCOME TOur® Pinerolo**”.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE

Il servizio oggetto dell’affidamento consiste nella concessione, in esclusiva, della gestione del servizio di **visite guidate “WELCOME TOur® Pinerolo”** *visite guidate, svolte con cadenza regolare*, che hanno lo scopo di accompagnare il turista in un percorso pedonale che si snoda attraverso le più importanti strade del centro storico della città di Pinerolo, permettendo di visitare dall'esterno i principali monumenti del centro città.

La qualità del servizio sarà garantita dai seguenti requisiti minimi che il prodotto dovrà avere:

- ✓ *modalità di esecuzione*: il Concessionario dovrà selezionare una guida professionista in possesso di regolare abilitazione, che avrà il compito di condurre il gruppo nel percorso di visita guidata;
- ✓ *percorso del Welcome TOur® Pinerolo*: **PARTENZA: Ufficio del Turismo – via del Duomo 1 (fronte Municipio)** Il percorso dovrà toccare le principali emergenze della città (*Cattedrale di San Donato, portici del centro storico, Casa del Vicario, Casa del Senato, via Principi d’Acaja e Palazzo “detto” degli Acaja, Basilica di San Maurizio, salita al Campanile della Basilica di San Maurizio, Santuario della Madonna delle Grazie, Monumento alla Maschera di Ferro, Cavallerizza Caprilli, Palazzo Vittone, il mercato, Teatro Sociale, spazio Nodo*)
- ✓ *cadenza*: ogni secondo sabato del mese a partire dal 09 aprile 2022
- ✓ *periodo di svolgimento delle visite*: 8 mesi a partire dall’affidamento, secondo calendario concordato con la Società Concedente, con possibilità di rinnovo della concessione
- ✓ *durata del tour*: 2 ore circa
- ✓ *lingua*: visita proposta in lingua italiano e francese
- ✓ *numero minimo garantito per la partenza del tour*: 5 partecipanti
- ✓ *numero massimo di partecipanti*: 25 persone
- ✓ *ritrovo*: Ufficio del Turismo, via del Duomo 1/fronte Municipio – partenza ore 10.30
- ✓ *prezzo di vendita*: definito a seguito dell’aggiudicazione definitiva, per il quale non si prevede una revisione del prezzo al pubblico fino alla scadenza della concessione.

Turismo Torino e Provincia s.c.r.l.

Uffici e sede legale

Via Maria Vittoria 19 • 10123 Torino Italy
Tel. +39.011.8185011 • Fax +39.011.883426

P.Iva 07401840017 • Iscr. n° 294369/1997
Registro imprese di Torino • REA n° 890093

contact@turismotorino.org
www.turismotorino.org



Nella realizzazione del servizio “WELCOME TOur® Pinerolo” il Concessionario dovrà tener conto che:

- il calendario delle visite è definito dalla Società Concedente;
- il calendario, elaborato in un tempo congruo al fine di consentire un’adeguata promozione del prodotto, potrà essere revisionato e implementato, su richiesta del Concessionario;
- è compito del Concessionario individuare e comunicare con congruo anticipo alla Società Concedente la guida turistica preposta all’accompagnamento del gruppo.

4. MODALITÀ E CONDIZIONI DI VENDITA AL CLIENTE DEI SERVIZI OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

La Società Concedente metterà a disposizione la propria piattaforma e-commerce sul portale di Turismo Torino e Provincia (www.turismotorino.org)

L’acquisto potrà essere effettuato dal cliente in alternativa:

- presso gli Uffici del Turismo della Società Concedente, il cui personale presente avrà cura di promuovere il servizio;
- presso il Concessionario, qualora abbia un ufficio aperto al pubblico, dove il personale illustrerà il servizio e supporterà il cliente nelle fasi di acquisto del prodotto desiderato tramite la piattaforma presente su www.turismotorino.org;

A fronte di ogni acquisto effettuato, registrato obbligatoriamente sulla piattaforma della Società Concedente, verrà emesso un documento commerciale che verrà rilasciato al cliente a conferma dell’acquisto effettuato.

In caso di disdetta del servizio, per cause non imputabili al cliente stesso, sarà previsto il rimborso totale, che verrà effettuato dal soggetto che ha incassato la vendita del servizio (Società Concedente).

In caso di no-show non sarà previsto alcun rimborso.

La Società Concedente darà visibilità sul proprio sito internet www.turismotorino.org alle visite oggetto del presente affidamento, tramite la realizzazione di una pagina descrittiva del Welcome TOur® Pinerolo, contenente la maschera di acquisto.

Il Concessionario dovrà inoltre garantire reciproca visibilità alla Società Concedente (a titolo di esempio con la pubblicazione del logo o il link diretto al sito e ai social della Società Concedente, etc.); le modalità con cui lo stesso intende dare visibilità alla Società Concedente dovranno essere descritte nella relazione tecnica.

L’utilizzo del logo verrà accordato dalla Società Concedente nell’ambito delle attività di promozione e comunicazione collegate al prodotto e previa verifica con l’Ufficio Comunicazione della stessa.

5. TARIFFE DELL’ITINERARIO

Il prezzo al pubblico degli itinerari sarà oggetto di valutazione economica, secondo i criteri di aggiudicazione indicati al paragrafo 7 della Lettera d’Invito.

Il Concessionario dovrà procedere alla quantificazione dei prezzi di vendita al pubblico come segue:

1. biglietto intero;
2. biglietto ridotto (over 65, studenti 11-25 anni, possessori di Torino+Piemonte Card, Abbonamento Musei e tessera MUPI e rappresentanti/ospiti TRADE o congressuali indicati dalla Società Concedente);
3. gratuità per under 10 anni e dipendenti della Società Concedente e per eventuali giornalisti/blogger/partecipanti a educational, presstrip e famtrip organizzati dalla Società Concedente.

6. IMPORTO DEI SERVIZI E DURATA DELL’AFFIDAMENTO

- 6.1 L’importo netto complessivo presunto dei servizi sopra indicati nel periodo di vigenza del contratto è di 2.936,25 € e corrisponde all’ammontare del fatturato massimo stimato generato dai ricavi di vendita annui (9 mesi per l’anno 2022) dedotto il 10%. Tale percentuale è riconosciuta a Turismo Torino e Provincia a fronte della visibilità e del servizio dato in concessione
- 6.2 La Società Concedente non è vincolata a garantire i livelli di fatturato indicati per la determinazione dell’importo stimato del contratto, perché il ricorso al servizio da parte degli utenti a cui è destinato (turisti e cittadini) è condizionato da fattori che ne impediscono la puntuale determinazione. I livelli di fatturato effettivi potranno subire pertanto variazioni in aumento o in diminuzione rispetto alla suddetta stima in considerazione della richiesta di mercato e della capacità di promozione dell’iniziativa da parte dell’operatore. Non è quindi previsto alcun indennizzo nel caso in cui il fatturato non raggiunga l’importo indicato oppure una revisione del prezzo qualora lo superi.
- 6.3 Il costo previsto per gli oneri della sicurezza da interferenza, calcolato dalla Stazione Appaltante, è pari a zero, trattandosi di una fornitura di servizi che non prevede particolari attività accessorie dalle quali possono nascere rischi da interferenza per il personale coinvolto. Il costo degli oneri della sicurezza da rischio specifico, dovrà essere calcolato dall’affidatario e indicato all’interno dell’offerta economica;
- 6.4 La durata dell’affidamento è di 09 mesi a partire dall’affidamento (per l’anno 2022), con opzione di rinnovo di 12 mesi per l’anno 2023, per un massimo di 1 volta, fino a una durata massima del contratto al 31/12/2023, previa ed espressa comunicazione della Società Concedente entro il 30/11/2022, da effettuarsi tramite e-mail certificata.
- 6.5 Resta inteso che la Società Concedente dovrà ritenersi personalmente responsabile del pagamento di ogni imposta derivante dalla vendita propria e diretta dei servizi, oggetto della presente concessione.

7. IMPEGNI DELLA SOCIETÀ CONCEDENTE

La Società Concedente si impegna a:

- 7.1 comunicare il nominativo della persona che all’interno della propria struttura è stata individuata come referente del Concessionario, oltre che i recapiti ai quali poterlo raggiungere (telefonico cellulare, telefono fisso ed e-mail);
- 7.2 stilare il calendario delle visite programmate, che dovrà essere acquisito dal Concessionario, coordinandosi con gli attori principali dei servizi;
- 7.3 procedere alla formazione del personale, indicato dallo stesso Concessionario, per l’utilizzo della piattaforma e-commerce presente sul sito turismotorino.org;
- 7.4 garantire la assistenza di proprio personale, adeguatamente formato, che avrà il compito di coordinarsi e operare in sinergia con la guida individuata dal Concessionario.
- 7.5 realizzare a propria cura e spese il materiale bilingue dedicato all’iniziativa che dovrà essere distribuito e promosso dal Concessionario attraverso i propri canali promozionali;
- 7.6 garantire al Concessionario la promozione del servizio in oggetto attraverso i seguenti mezzi propri di comunicazione elencati a seguire:



- portale www.turismotorino.org di Turismo Torino e Provincia Scrl, edito in 3 lingue (dati 2021: **496.962 sessioni, 368.768 utenti - 1.555.623 visualizzazioni di pagina**);
 - attività sui social network: Facebook (**47.918** follower), Twitter (**19.457** follower), Instagram (35.000 follower), LinkedIn (**7.191** follower), Facebook Pinerolo Ufficio del Turismo (**3.325** follower)
 - newsletter in 3 lingue a operatori turistici (**2.566** utenti);
 - ecard e dem periodiche a operatori turistici;
 - newsletter e dem a utenti finali in 3 lingue (**65.734** utenti)
 - segnalazione in guide turistiche di editori italiani e stranieri;
 - distribuzione dei materiali promozionali stampati dal concessionario presso i propri uffici turistici, fiere e manifestazioni di carattere turistico;
- 7.7 procedere alla promozione e vendite dei servizi oggetto della presente concessione presso i propri canali di vendita (*vis a vis* e online);
- 7.8 trasmettere al Concessionario, preventivamente all'esecuzione di ogni servizio oggetto del presente affidamento, riepilogo in formato elettronico delle prenotazioni effettuate dalla clientela, contenente i dati dei partecipanti (nominativi, email, recapito telefonico e ogni altro dato utile per la gestione dei servizi da parte della Società Concedente), nel rispetto del GDPR 2016/679;
- 7.9 trasmettere riepilogo trimestrale dei proventi delle vendite e relativo ordine per l'emissione della fattura di importo corrispondente al valore dei ricavi rilevati da Turismo Torino e Provincia Scrl dedotto il 10%. Tale percentuale è riconosciuta a fronte della visibilità e del servizio dato in concessione

8. REQUISITI MINIMI DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO E IMPEGNI DEL CONCESSIONARIO

8.1 Il Concessionario dovrà assicurare/possedere i seguenti requisiti minimi:

- sito internet nel quale dedicare una sezione descrittiva ai servizi oggetto della concessione con link alla piattaforma e-commerce della Società Concedente;
- utilizzo di guide turistiche in possesso di regolare abilitazione e iscritte all'Albo delle guide turistiche della Città Metropolitana di Torino;
- personale almeno bilingue, in grado di comunicare con il pubblico in italiano e francese adeguatamente formato sul servizio.

8.2 Il medesimo dovrà inoltre:

- comunicare il nominativo del referente per la Società Concedente, oltre che i recapiti ai quali poterlo raggiungere (telefonico cellulare, telefono fisso e e-mail);
- garantire la reperibilità del referente durante i giorni feriali/festivi e contestualmente allo svolgimento dei servizi;
- garantire una specifica formazione al personale addetto, ai fini della corretta comunicazione al cliente finale della procedura di acquisto;
- fornire i servizi di cui al presente capitolato con impiego di propria strumentazione tecnica e senza alcun addebito alla società Concedente di costi aggiuntivi;
- promuovere e procedere alla vendita, qualora abbia un ufficio aperto al pubblico, delle visite oggetto del presente capitolato attraverso:
 - ✓ proprio personale, adeguatamente formato;



- ✓ propri canali promozionali e di comunicazione, affinché venga data visibilità raggiungibile dal cliente finale. A tal fine si richiede al Concessionario di condividere con la Società Concedente le strategie di comunicazione e la loro declinazione in termini di strumenti e azioni. Tale elemento sarà oggetto di valutazione nella relazione tecnica;
- impegnarsi a non alterare la denominazione di Welcome TOur® Pinerolo e il prezzo finale di vendita al cliente, per tutta la durata della concessione;
- provvedere alla stipula di un'assicurazione come indicato al successivo paragrafo 10 "Responsabilità e Assicurazione";
- riconoscere alla Società Concedente un importo pari al 10% del fatturato annuo, a fronte della visibilità e del servizio dato in concessione; tale importo sarà detratto dal ricavo dei proventi delle vendite nella fattura di fine anno;
- attivare e adottare dei protocolli di sicurezza per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19, la cui responsabilità sarà totalmente a carico del medesimo.

9. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- 9.1 Il servizio si intenderà attivato a seguito della lettera di conferma definitiva della concessione al soggetto aggiudicatario.
- 9.2 Le visite oggetto del presente affidamento dovranno essere obbligatoriamente acquistate da parte degli utenti finali tramite piattaforma messa a disposizione dalla Società Concedente.
- 9.3 In caso di disdetta del servizio la Società Concedente avrà l'obbligo di rimborsare il cliente, qualora detto servizio non possa essere eseguito per cause non imputabili al cliente stesso o per cause di forza maggiore.
- 9.4 Il Concessionario si farà carico di tutte le eventuali spese necessarie per l'effettuazione del servizio.
- 9.5 L'iniziativa e il nome del Concessionario verranno promossi attraverso l'inserimento nei piani di comunicazione messi a disposizione dalla Società Concedente, secondo quanto indicato al paragrafo 7.6 del presente Capitolato Tecnico.

10. RESPONSABILITÀ E ASSICURAZIONE

- 10.1 Ogni responsabilità, civile e penale, per danni di qualsiasi specie causati dall'esecuzione del servizio oggetto del presente capitolato a persone, anche terze, o a cose, dovrà intendersi interamente a carico del Concessionario senza riserve o eccezioni.
- 10.2 Il Concessionario è tenuto a possedere, fin dalla presentazione della propria offerta tecnico/economica, una polizza assicurativa di responsabilità civile per danni e per infortuni RCT/RCO con una compagnia di assicurazioni, di durata almeno pari a quella del contratto. I massimali di assicurazione non dovranno essere inferiori all'importo di € 500.000,00 per ogni sinistro verificatosi durante l'erogazione del servizio.
- 10.3 Il Concessionario si impegna, a seguito della comunicazione di avvenuta aggiudicazione, a produrre copia del certificato assicurativo, pena la nullità dell'affidamento.