

Capitolato Speciale d'Appalto
per la gestione delle azioni 2,3,4, del Progetto “I Territori del Benessere”

Art. 1

Oggetto del contratto

Il contratto ha per oggetto l'esecuzione del servizio di gestione delle azioni 2,3,4, del Progetto “I Territori del Benessere”.

In relazione alle esigenze prioritarie di qualificazione dell'offerta turistica nazionale, si vuole potenziare e sostenere la realizzazione e diffusione di servizi innovativi in favore dell'utenza turistica, aventi carattere di replicabilità nei diversi contesti territoriali e quindi utili a sviluppare un sistema di offerta turistica armonizzata nelle diverse parti del territorio nazionale ed a migliorare le condizioni di attrattività e competitività sui mercati del Sistema Paese.

Il progetto mira, attraverso l'uso intenso delle nuove tecnologie, ad agganciare le stazioni termali ad un'offerta riguardante tutto il territorio nazionale ed a rinsaldare e consolidare l'insieme delle offerte termali di diverso territori in u n' unica offerta.

Più precisamente si vuole creare ispirazione e dare informazioni ai potenziali turisti non solo sui servizi e le strutture termali in senso stretto, ma anche sugli aspetti del territorio in termini turistici, culturali ed enogastronomici. L'idea è quella di porre al centro il concetto di benessere in senso allargato: benessere per il corpo, benessere per la vista, benessere per lo spirito e benessere per il gusto. Il concetto di benessere rappresentato si distacca da quello curativo e medicale in senso stretto e si allarga al territorio proponendo una visione di “star bene” in senso più ampio cercando quindi di ispirare i potenziali turisti e far venire loro voglia di visitare il territorio provinciale.

Per il raggiungimento di tale obiettivo diventa fondamentale per il contesto della provincia di Pesaro e Urbino, caratterizzato da strutture termali di piccole dimensione, collocate all'interno di un ambito ambientale, culturale, enogastronomico peculiare e attraente, lavorare sulla rete dei territori del benessere e sulla creazione del prodotto turistico più appropriato.

Specificatamente diventa fondamentale lavorare sulle seguenti sotto- azioni:

Azione 2 “Creazione di una piattaforma web 2.0” e distribuzione del contenuto attraverso application:

2.1 Contenuti social media/marketing: Individuazione di Responsabili e Addetti alla redazione di contenuti per Sito Web e Social Network.

Il progetto prevede la realizzazione di un sito web e l'animazione social sul tema del Benessere (termale anzitutto ma non solo).

Per questo ogni territorio è chiamato a individuare una o più risorse da dedicare alla stesura e all'aggiornamento dei contenuti da pubblicare sul sito e sui canali social (primi fra tutti Facebook).

Il profilo ideale per coloro che dovranno svolgere tale attività è il seguente:

le Redazioni Locali, che corrispondono ad ogni singola realtà coinvolta nelle iniziative territoriali, sono composte da un Capo Redattore Locale e uno o più Redattori Locali. In questo caso la figura del Capo Redattore Locale può coincidere con una figura professionale già inserita nell'organico che possa avere le caratteristiche idonee per una formazione nell'ambito del Marketing Digitale. I requisiti necessari per la figura di Capo Redattore Locale sono:

- effettiva conoscenza di tutte le attività svolte sul territorio di sua competenza;
- contatti diretti con le singole realtà locali;
- propensione all'uso dei media digitali.

I singoli Redattori Locali, invece, sono gli attori locali che promuovono le iniziative del territorio. La figura del Redattore Locale o del Capo Redattore locale può essere un dipendente di un ente o di uno stakeholder del territorio da veicolare.

In termini di occupazione temporale delle due figure siamo nell'ordine di 2h/giorno per il Capo Redattore Locale e 1h/settimanale per il Redattore locale.

2.2 Formazione/tirocini: Formazione alla Redazione dei contenuti.

Al fine di garantire una competenza uniforme e adeguata alla stesura dei contenuti da pubblicare sul web e contribuire all'obiettivo di attrarre visitatori al sito web e successivamente ai territori coinvolti nel progetto, è prevista un'attività formativa ad hoc.

L'attività formativa sarà obbligatoria per i redattori locali individuati (vedi punto 2.1) ma sarà aperta anche ad altri stakeholder del territorio (personale delle stazioni termali in primis). In tali sessioni formative verranno trattati i seguenti contenuti:

-Scrivere contenuti sul web e applicazione immediata per il portale del progetto con Content Management System.

-Scrivere sui social network: con formazione sulle rubriche social ideate, esempi pratici e coordinamento redazionale.

2.3 Rafforzamento club (coinvolgimento delle imprese): Questa sub azione deve essere svolta in coordinamento con la Provincia di Pescara.

Realizzazione di un **modello teorico** di “destinazioni di benessere” applicabile ai differenti contesti turistici.

Micro-progettazione di un manuale operativo che definisca le attività di pianificazione ed esecuzione della strategia per una “destinazione di benessere”.

Costituzione delle reti/club di prodotto e loro analisi e proposte di applicazione alle “destinazioni turistiche”.

Organizzazione con il supporto dell'Ente Provincia di un apposito evento in cui divulgare il modello organizzativo della rete dell'offerta del benessere.

Azione 3 “Cross- Marketing”: realizzazione delle indagine/business plan e degli educational tour:

3.1 Indagine/business plan.

relativa alla economicità dell'offerta delle proposte locali legate al benessere, ossia finalizzato alla valutazione dell'attrattività e finanziabilità delle stesse.

3.2 Educational tour.

la Provincia di Brescia, in qualità di Capofila del progetto, si occuperà di:

coordinare le attività

provvedere affinché siano redatte le linee guida per l'accoglienza

attivare blogger e giornalisti che nel mese di settembre 2017 visiteranno i territori

Sulla base delle azioni del Capofila la Provincia di Pesaro e Urbino dovrà occuparsi di:

definire nel dettaglio l'esperienza di viaggio nel proprio territorio

provvedere a costi di trasferimento, vitto alloggio, escursioni, ingresso a musei, spostamenti all'interno del territorio provinciale.

Azione 4 “Il circuito delle province del benessere”: creazione o implementazione di uffici dedicati e della rete territoriale del benessere:

4.1 Creazione della rete territoriale del benessere: attivazione dei tavoli di animazione territoriale e strategia di gestione degli stessi, definizione degli accordi pubblico/privati e del protocollo di qualità del club.

4.2 Creazione o implementazione di uffici dedicati: promozione ed informazione turistica di progetto sia a diretto contatto del turista che attraverso gli strumenti di comunicazione web e social media marketing.

Art. 2

Durata del contratto

Il contratto d'appalto avrà durata dalla sottoscrizione dello stesso alla conclusione del progetto previsto per il 30 settembre 2017, salvo proroghe, e degli adempimenti conseguenti alla chiusura dello stesso.

Art. 3

Accettazione del servizio

La Ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza di tutte le norme indicate e richiamate nel presente Capitolato. Non sono ammesse, in fase di offerta, richieste di deroga, clausole o comunque proposte di condizioni diverse (se non migliorative) o limitazioni; il servizio dovrà essere garantito in tutte le sue parti e componenti.

Art. 4

Standard minimi di qualità del servizio

Gli standard minimi di qualità sono quelli riportati nel presente Capitolato e nei vari allegati che ne costituiscono parte integrante e sostanziale. Tali standard sono da considerarsi minimi e inderogabili.

Art. 5

Modalità di partecipazione alla gara e di aggiudicazione

Le modalità di partecipazione alla gara e di aggiudicazione per l'affidamento del servizio sono indicate nell'apposito bando di gara.

Art. 6

Prezzo posto a base della gara

Il prezzo posto a base d'asta, comprensivo di tutte le voci di costo, IVA esclusa, è stabilito in Euro **61.557,38 (diconsi sessantunmilacinquecentocinquantesette/38)**; in tale importo si intendono compresi tutto quanto previsto nell'allegato Budget di progetto.

Art. 7

Modalità relative all'aggiudicazione

La gara verrà espletata mediante procedura aperta, ai sensi degli artt. 36 comma 9 e 60, D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e con il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa valutata solo sulla base di criteri qualitativi mantenendo un prezzo o costo fisso secondo i seguenti criteri:

Azione 2 "Creazione di una piattaforma web 2.0" e distribuzione del contenuto attraverso application: max 50 punti

Tale azione dovrà essere articolata secondo i seguenti sub criteri:

2.1 Contenuti social media/marketing: max 10 punti.

La Commissione valuterà:

- la strategia redazionale più coerente con l'impostazione di fondo del progetto "Terre del Benessere" cioè la capacità di affermare e promuovere la storia e il peso anche culturale del termalismo locale;
- il numero di azioni che l'operatore economico intende attivare sui social media marketing;
- la disponibilità oraria di Redattore e Capo redattore.

2.2 Formazione/tirocini: max 10 punti.

La Commissione valuterà: il numero di operatori locali che si prevede di coinvolgere, le modalità di gestione dei contenuti, le tecniche di formazione più innovative anche attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie e le ore di formazione previste.

2.3 Rafforzamento club (coinvolgimento delle imprese): max 30 punti.

La Commissione valuterà la capacità di fare sistema con i partner di progetto, gli operatori locali del territorio e le istituzioni locali dando un maggior punteggio in base al numero di soggetti che si prevede di coinvolgere.

Azione 3 “Cross- Marketing”: max 30 punti

Tale azione dovrà essere articolata secondo i seguenti sub criteri:

3.1 Indagine/business plan: max 10 punti.

La Commissione valuterà lo studio sia dal punto di vista della completezza dei dati che consentono di determinare il grado di attrattività economica e fattibilità finanziaria delle proposte legate al benessere che l'esplicitazione di una visione chiara e coerente delle stesse.

3.2 Pianificazione e realizzazione degli educational tour: max 20 punti.

La Commissione valuterà le sinergie con le altre aree di attrattività turistica del territorio al fine di sviluppare percorsi esperienziali integrati, in grado di far vivere il termalismo come un naturale ambito di fruizione all'interno dei pacchetti turistici, con la finalità, connaturata nell'essenza del turismo termale, di rappresentare un momento di upselling turistico, una leva di prolungamento della permanenza sul territorio e di destagionalizzazione.

Azione 4 “Il circuito delle province del benessere”: max 20 punti

Tale azione dovrà essere articolata secondo i seguenti sub criteri:

4.1 Creazione della rete territoriale del benessere: max 10 punti.

La Commissione valuterà la quantità e il peso degli attori che andranno a costituire i tavoli di animazione, in qualità di stakeholders.

4.2 Creazione o implementazione di uffici dedicati: max 10 punti.

La Commissione valuterà il numero di canali attraverso cui verranno svolte promozione e informazione e la disponibilità della presenza sul territorio provinciale.

Art. 8

Servizi e competenze della ditta

La Ditta aggiudicataria a conclusione del progetto dovrà aver redatto i seguenti documenti:

1. Relazione sull'attività svolta - alla fine del progetto;
2. Protocollo di qualità - tempistica da decidere assieme alla Provincia di Pesaro e Urbino;
3. Disciplinare legato all'esperienza - tempistica da decidere assieme alla Provincia di Pesaro e Urbino.

Art. 9

Cauzione definitiva e polizze assicurative

La Ditta aggiudicataria dovrà versare, all'atto della stipulazione del contratto, la cauzione definitiva in uno dei modi stabiliti dalla legge nella misura del 10% dell'importo del contratto al netto di IVA, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dal presente Capitolato, dell'eventuale risarcimento di danni, nonché del rimborso delle spese che la Provincia dovesse eventualmente sostenere durante la gestione, a causa di inadempimento dell'obbligazione o cattiva esecuzione del servizio da parte del gestore.

La stessa garanzia di cui al comma precedente deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

L'importo della garanzia è ridotta del 50% se la ditta aggiudicataria dimostra il possesso della certificazione di qualità di cui alle norme europee serie UNI EN ISO 9000 o di elementi correlati dello stesso sistema.

Art. 10

Garanzie

La Ditta aggiudicataria è responsabile per infortuni o danni arrecati a persone o cose dell'Amministrazione o a terzi, per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori, nell'esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto, con conseguente esonero dell'Amministrazione da qualsiasi eventuale responsabilità a riguardo.

La Ditta aggiudicataria è sottoposta a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti e soci se cooperative, risultanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

La Ditta aggiudicataria è obbligata ad attuare nei confronti dei propri dipendenti e soci se cooperative, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni previdenziali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro della categoria e degli accordi integrativi territoriali, pena la risoluzione del contratto.

Art. 11

Rinuncia all'aggiudicazione

Qualora la Ditta aggiudicataria non intenda accettare l'assegnazione non potrà avanzare alcun diritto di recupero della cauzione provvisoria e sarà comunque tenuta al risarcimento degli eventuali superiori danni subiti dalla Provincia.

Art. 12

Pagamenti

Il pagamento avverrà dietro presentazione di regolare fattura come prevede l'Art. 5 del Contratto e una volta che la Provincia avrà verificato che siano state concluse le attività di cui all'Art 3 del Contratto.

La Ditta aggiudicataria è tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n° 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto.

Art. 13

Penali per ritardo nel servizio

In caso di lieve inadempienza nell'osservanza dei tempi e delle modalità di esecuzione del servizio previste, il gestore sarà tenuto a corrispondere alla Provincia, una penale variabile da un minimo di € 100,00 ad un max di € 500,00, previo procedimento di contestazione dell'inosservanza da parte dell'Amministrazione e successiva memoria giustificativa da parte del gestore.

Art. 14

Sub-appalto del servizio

E' consentito il subappalto o il subaffidamento in cottimo, in tal caso il subappaltatore deve avere i requisiti morali richiesti nel bando da documentare all'Amministrazione concedente che li deve autorizzare a termini di legge.

L'Ente non provvederà al pagamento diretto dei subappaltatori salvo quanto previsto al comma 13 dell'art. 105 del Codice degli appalti.

Art. 15

Cessione del contratto

Il contratto non potrà costituire in nessun caso oggetto di cessione, pena la risoluzione del contratto, incameramento della cauzione, ed esecuzione in danno.

Art. 16

Spese, imposte e tasse

Tutte le spese, imposte e tasse, nessuna eccettuata, inerenti e conseguenti alla gara ed alla stipulazione, scritturazione, bolli e registrazione del contratto di affidamento del servizio, ivi comprese le relative variazioni nel corso della sua esecuzione, nonché quelle relative al deposito della cauzione, sono a carico della Ditta aggiudicataria.

Nessun compenso è dovuto per la formulazione del progetto offerta, i cui contenuti sono soggetti alle normative vigenti in materia di trasparenza e imparzialità dell'azione amministrativa, con autorizzazione dei partecipanti al necessario trattamento delle informazioni.

Art. 17

Clausola risolutiva espressa

Ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, costituiscono cause di risoluzione contrattuale, in aggiunta al caso disciplinato al penultimo comma dell'art. 90, le seguenti ipotesi:

- a) apertura di una procedura concorsuale a carico della Ditta aggiudicataria;
- b) messa in liquidazione o in altri casi di cessione dell'attività della Ditta aggiudicataria;
- c) impiego di personale non dipendente della Ditta aggiudicataria o dalle ditte autorizzate per il subappalto;
- d) gravi violazioni e/o inosservanze delle disposizioni legislative e regolamentari nonché delle norme del presente capitolato;
- h) inosservanze delle norme di legge relative al personale dipendente e mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali o territoriali;
- l) sub-appalto totale o parziale del servizio non autorizzato;
- m) violazione ripetuta delle norme di sicurezza e prevenzione;
- n) difformità nella realizzazione del progetto secondo quanto indicato in fase di offerta ed accettato dal Committente.

Nelle ipotesi sopraindicate il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione dell'Ente Parco in forma di lettera raccomandata, di volersi avvalere della clausola risolutiva.

Qualora l'Ente Parco intenda avvalersi di tale clausola, lo stesso si rivarrà sulla Ditta aggiudicataria a titolo di risarcimento dei danni subiti per tale causa.

La risoluzione avverrà con le clausole stabilite dal contratto.

Art. 18

Risoluzione per inadempimento

Fuori dai casi indicati al precedente articolo, il contratto può essere risolto per inadempimento di non scarsa importanza di clausole essenziali, senza necessità di provvedimento giudiziario, previa diffida con la quale venga indicato all'altro contraente un termine non inferiore a giorni 15 (quindici) dalla sua ricezione per l'adempimento.

Allo scadere di detto termine il contratto si intende risolto di diritto.

Art. 19

Controversie

Le controversie che dovessero sorgere tra la Ditta aggiudicataria e l'Amministrazione, che non si potessero risolvere in via amministrativa, nessuna esclusa, circa l'interpretazione della corretta esecuzione dell'appalto, saranno demandate, entro il termine di 30 giorni, al giudizio di un Collegio arbitrale composto da tre membri di cui uno designato dall'Amministrazione, uno dalla Ditta aggiudicataria, ed un terzo, che presiederà il Consiglio, designato dal Presidente del Tribunale del foro di Urbino. Il Collegio arbitrale giudicherà secondo le regole di diritto.

Art. 20

Norme finali

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato, si fa riferimento al Codice Civile ed alle disposizioni legislative vigenti in materia.

Art. 21

Strutture organizzative della Provincia

La struttura organizzativa della provincia cui è affidata la gestione e il controllo del servizio oggetto del presente Capitolato è la Direzione Generale della Provincia di Pesaro e Urbino.

Allegati:

Allegato 1) Informazioni generali sul progetto

Allegato 2) Budget di progetto

Per accettazione

Firma legale rappresentante

Per l'Amministrazione

Dott. Marco Domenicucci