



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

SERVIZIO DI PROGETTAZIONE DI PIANO STRATEGICO INTEGRATO PER LO SVILUPPO TURISTICO DELLA DESTINAZIONE FINALE LIGURE – ANNI 2024-2027 E RELATIVA REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI MARKETING, PROMO-COMMERCIALIZZAZIONE, COMUNICAZIONE, DIGITALIZZAZIONE E SVILUPPO PRODOTTO. CIG B13397B730

CAPITOLATO TECNICO

Il presente capitolato speciale d'appalto riguarda il "Servizio di progettazione di piano strategico integrato per lo sviluppo turistico della destinazione Finale Ligure – anni 2024-2027 e relativa realizzazione dei servizi di marketing, promo-commercializzazione, comunicazione, digitalizzazione e sviluppo prodotto" per la durata di **trentasei mesi**, a decorrere dalla stipula del contratto.

Ai sensi dell'art. 50 c. 6 del D. Lgs. 36/2023 è facoltà della Stazione Appaltante procedere all'esecuzione anticipata del contratto, dopo l'aggiudicazione, nella more della stipulazione del contratto.

L'affidamento avverrà tramite procedura aperta ex art 71 del d.lgs 36/2023 in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 del D.Lgs 36/2023 valutata in relazione ai seguenti elementi

A) offerta economica espressa mediante un unico ribasso percentuale sull'importo a base di gara.

B) offerta tecnica per lo svolgimento del servizio

L'importo a base d'asta ammonta ad **Euro 368.852,46** oltre IVA 22% (per complessivi Euro 450.000 iva 22% compresa).

In applicazione del Art. 41, comma 14 del D. Lgs. 36/2023, il costo complessivo della manodopera da scorporare dall'importo soggetto a ribasso per i tre anni di appalto è stimato in complessivi Euro 295.081,97. E' fatto salvo quanto previsto dal terzo capoverso dell'art. 41, comma 14 del D.lgs 36/2023 per cui resta ferma la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale.

Ai sensi dell'articolo 11 comma 2 e 41 comma 13 del Codice, il Contratto Collettivo applicabile al personale dipendente impiegato nell'appalto risulta essere il CCNL COMMERCIO.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Con riferimento all'Art. 58 del D.Lgs. 36/2023 l'appalto non è suddiviso in lotti in quanto le parti di cui si compone sono prive di autonomia funzionale e non idonee ad essere attivate autonomamente, senza il completamento delle restanti frazioni; pertanto, trattandosi di appalto di servizio unitario, esso viene appaltato nella sua integralità.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

PRIMA PARTE

PREMESSA

Il Comune di Finale Ligure intende proseguire nel percorso avviato nel 2020 e consolidato nell'ultimo biennio 2022-2023 con l'obiettivo di costituire una **DMO strutturata, autonoma e indipendente** che eroghi un servizio di progettazione, sviluppo e gestione strategica, promozione e promo-commercializzazione della destinazione turistica Finale Ligure al fine di realizzare una proposta turistica forte ed identitaria e metterla a sistema, a partire dalla valorizzazione del progetto di promozione costruito negli ultimi 4 anni di lavoro.

Gli strumenti chiave consistono nel perseguimento di azioni di marketing finalizzate ad implementare e potenziare il brand turistico **My Perfect Place** rappresentato dal **Finalese**. Si rende quindi necessario operare azioni cucite sulle necessità specifiche del mercato e della destinazione di riferimento, con un approccio flessibile e dinamico per una valutazione della migliore strategia e la conseguente realizzazione delle relative opportune azioni a medio-lungo termine e a breve termine da perseguire, con una particolare attenzione nel coinvolgimento dei molteplici attori che insieme compongono la Destinazione e il suo prodotto turistico in un programma avente efficacia unitaria all'interno di una visione e di obiettivi comuni.

Alcuni elementi emersi in questo ultimo anno, caratterizzato dall'assestamento degli effetti post-covid, dalla particolare situazione economica italiana e europea e dalla crisi internazionale portano a inevitabilmente a riflettere su quali siano gli interventi strategici che è necessario strutturare per poter adattare e sviluppare Prodotto e Offerta per i prossimi tre anni al nuovo contesto.

Flessibilità e differenziazione sono sicuramente le parole chiave da utilizzare in questo momento di forte incertezza.

Caratteristiche del territorio :

Gli aspetti culturali, quelli più prettamente naturalistici, la gastronomia, l'outdoor e, ovviamente, il mare, vanno a creare un mix unico che costituisce un vantaggio competitivo per la destinazione e che si intende valorizzare, integrare, strutturare, comunicare, promuovere e commercializzare.

L'offerta turistica non è più da considerarsi solo legata al segmento balneare, Finale è oramai riconosciuta come destinazione adatta a quanti – oltre al mare – desiderano vivere esperienze all'aria aperta in modo attivo o anche alla scoperta dell'archeologia e della storia, della cultura e della gastronomia del territorio, immersi nella natura.

Risultati Raggiunti:



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Nel corso del 2022 si è lavorato alla realizzazione di un Progetto di comunicazione e promozione integrato denominato "Visit Finale" e del brand di destinazione "My Perfect Place", attraverso una serie di azioni finalizzate a sostenere la destinazione turistica sotto l'aspetto comunicativo e di promozione, con un focus sugli Asset di cui la destinazione dispone (Cultura, Natura, Mare, Gusto e Outdoor), mettendo al centro la comunità e le persone come elemento distintivo.

Nel 2023 si è invece lavorato su Prodotti e Mercati, andando a strutturare le azioni di Marketing su specifici prodotti e specifici segmenti di mercato, mettendo in questo caso al centro il visitatore e anche nell'ottica di **iniziare un percorso volto alla promo-commercializzazione della destinazione stessa.**

Grazie a queste azioni intraprese, Finale Ligure ha implementato una strategia di comunicazione vincente, emergendo sul panorama internazionale come una destinazione dove, attorno al prodotto Balneare e all'oramai noto prodotto Outdoor Sportivo possono affiancarsi molteplici alternative di vacanza.

Il 2022 è stato dal punto di vista turistico il miglior anno di sempre, complice il buon lavoro di posizionamento e marketing unitamente agli effetti post-Covid sul turismo legati a un incremento del turismo di prossimità e del turismo esperienziale.

Nel 2023 abbiamo assistito ad un normale riassetto della domanda rispetto al periodo pre-Covid con una buona e continua crescita dei mercati stranieri anche rispetto al 2019, e una contrazione dei mercati Italiani di prossimità che riporta comunque ai valori pre-covid, contrazione generalizzata a livello nazionale, che comunque richiede una attenta riflessione su cui tarare le azioni di Marketing e Promozione sull'orizzonte tattico del prossimo triennio.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Movimento turistico ricettivo

Come già evidenziato, Finale Ligure si configura come una Destinazione multiprodotto e multi-stagione: le caratteristiche del litorale, dell'entroterra, il patrimonio culturale e l'offerta enogastronomica

permettono di poter offrire un'ampia gamma di attrattori che vanno a coprire un altrettanto ampia gamma di domanda proveniente da diversi mercati italiani ed esteri.

Pur simile per certi versi in termini di domanda, mercati e offerta, Finale Ligure ha saputo differenziarsi rispetto alle altre località della Riviera di Ponente.

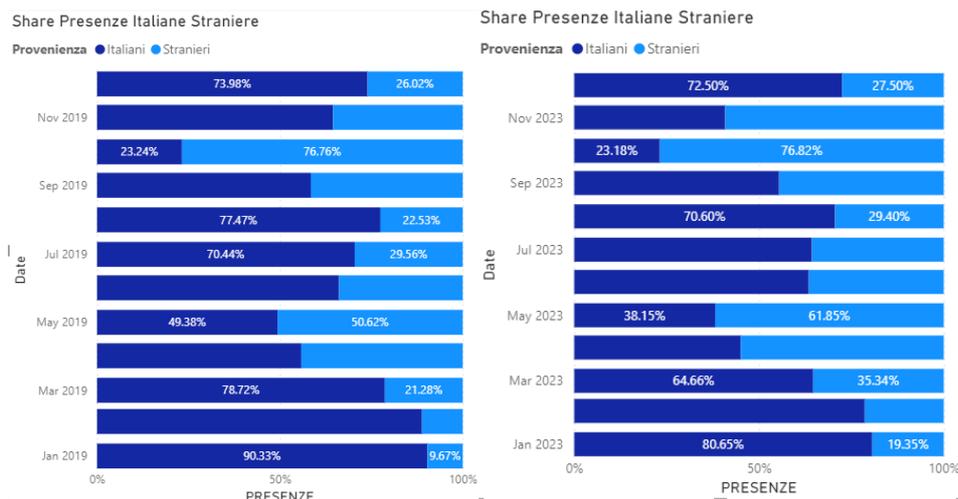


Figura 1 - Percentuale Mensile Italiani, Stranieri 2019 e 2023

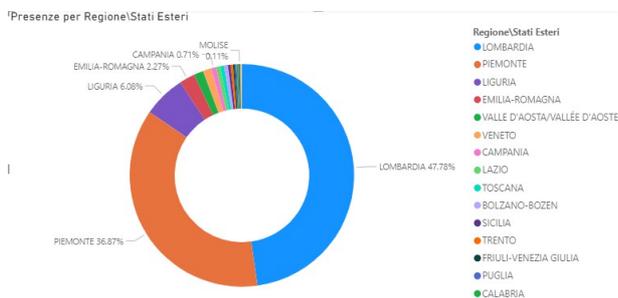


Figura 2 - Suddivisione percentuale per Regione



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE

my perfect place

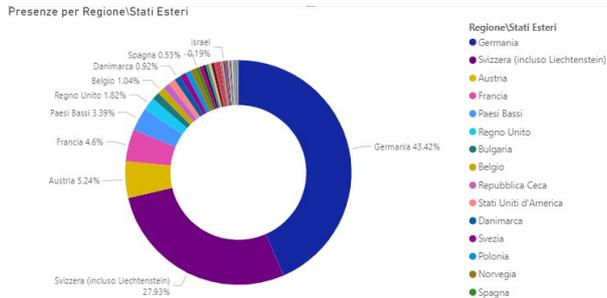


Figura 3 - Suddivisione percentuale per Nazione

Nel decennio 2008 - 2017 si è registrata una costante crescita del comparto ed una leggera contrazione nei 2 anni successivi (2018 e 2019), dovuta anche ad una contrazione dell'offerta del comparto alberghiero.

Come già accennato, il 2022 è stato il miglior anno di sempre e il 2023 conferma sostanzialmente il dato dell'anno precedente, evidenziando da una parte la continua crescita delle presenze straniere, principalmente provenienti dall'area DACH, e dall'altra una contrazione della domanda nazionale che si evidenzia nei mesi tipici per il turismo Balneare/Nazionale (Giugno – Settembre)

Comune ● Finale Ligure

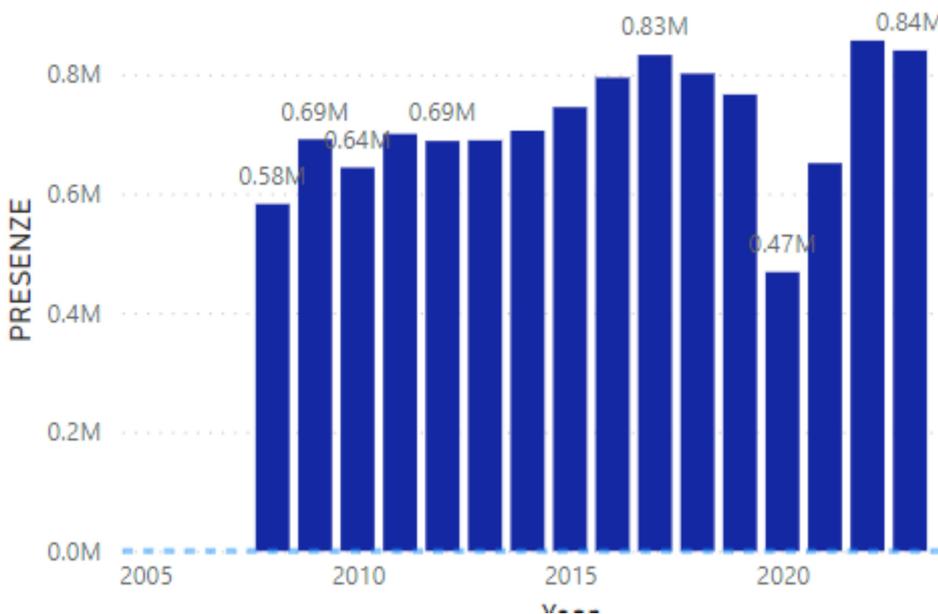


Figura 4 - Andamento Presenze 2008-2023



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE

my perfect place

Dal punto di vista ricettivo la destinazione si suddivide equamente tra settore Alberghiero ed extra-alberghiero, con una sensibile crescita del numero dei posti letto negli appartamenti ad uso turistico e leggera contrazione dei posti letto del settore alberghiero.

In termini di presenze anche a Finale Ligure si evidenzia un trend che vede la contrazione delle presenze alberghiere a vantaggio dell'extra-alberghiero.

Torna al report FINALE LIGURE - LETTI PER TIPO DI ESERCIZIO

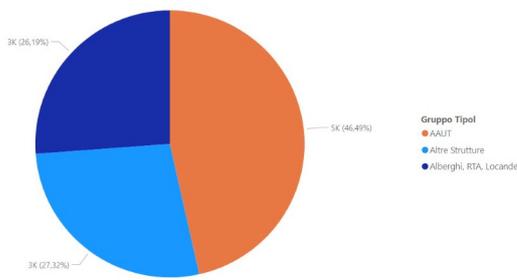
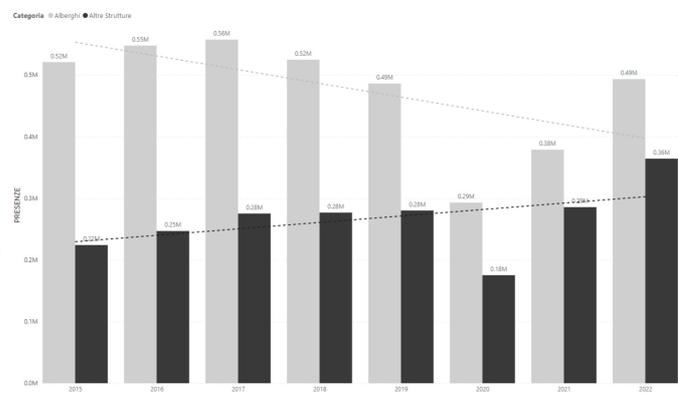


Figura 5 - Posti letto per categoria



Andamento presenze per Categoria

Il prodotto Outdoor Sportivo alimentato da un flusso costante di clienti dai mercati DACH garantisce un ottimo livello di destagionalizzazione e un altrettanto ottimo livello di share straniero su base anno.

Seppur il mix balneare – outdoor costituisca un unicum di immenso valore per la destinazione, un'ulteriore differenziazione di mercati e prodotti consentirebbe un ulteriore salto di qualità in termini di presenze, saturazione e impatto economico, nonché la gestione delle flessioni che si possono presentare in relazione alla difficile situazione di instabilità internazionale.

Comunicazione e Brand Identity

A partire dal lavoro di impostazione del biennio 2020-2021, nell'ultimo biennio 2022-2023 si è lavorato per consolidare il brand di destinazione attraverso la realizzazione di un Brand Book, andando a creare strumenti di diffusione del brand all'interno della DMO estesa a tutti gli stakeholder che compongono la destinazione stessa. La registrazione del marchio "My Perfect Place", la creazione di una testata giornalistica, la diffusione di un magazine di elevata qualità editoriale, il restyling di tutti gli strumenti di comunicazione online e offline e la recente produzione di una mappa di destinazione, sono solo alcune delle azioni finalizzate nel biennio.

Marketing, Press Office & PR



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Sono state create un'organizzazione e una redazione integrata di destinazione che coinvolge e rende parte attiva i principali Stakeholder.

Attraverso l'operato dell'ufficio stampa si è potuto proseguire in azioni di comunicazione mirate sui mercati nazionali e internazionali, principalmente in ambito consumer ma con alcune azioni specifiche in ambito trade.

Inoltre, sono stati organizzati viaggi stampa alla scoperta del territorio del finalese, anche con l'ausilio di virtual tour.

Le due campagne di comunicazione effettuate, oltre gli effetti diretti in termini di marketing e comunicazione, all'effetto positivo sulla comunicazione verso la comunità locale, hanno consentito lo sviluppo di relazioni e canali di comunicazione alternativi e innovativi.

Social media strategy

Partendo dal lavoro svolto nel biennio 2020-2022, è stato arricchito il Database dei media owned a disposizione, realizzati durante il biennio 2022-2023 e sfruttando la redazione integrata di destinazione, è stato possibile incrementare la qualità di post e storie e aumentare di conseguenza le performance dei canali.

Digitalizzazione dell'offerta turistica e della destinazione e web marketing

La digitalizzazione della destinazione, della sua offerta turistica, la disponibilità di dati strutturati per un'analisi dei risultati e la digitalizzazione dei processi operativi interni della DMO costituiscono un valore di primaria importanza per la destinazione stessa.

La costituzione di uno strumento denominato **Cloud di Destinazione** per la gestione di tutti i processi di comunicazione e collaborazione della DMO, la creazione di un **Archivio media di destinazione** dove ogni contenuto viene classificato e archiviato, la creazione e l'aggiornamento di un **database di destinazione per operatori e clienti**, la valorizzazione dello **strumento DMS Feratel** per la gestione collaborativa di eventi, operatori ricettivi e extra-ricettivi, e prodotto turistico e la sua integrazione con i canali di comunicazione (IAT e Sito) sono stati i principali risultati del biennio 2022-2023.

Una completa revisione architetture e tecnica del **Sito Internet** comprensiva di una razionalizzazione dei portali esistenti, una riscrittura ottimizzata dei contenuti e la traduzione degli stessi in inglese e tedesco hanno migliorato a un posizionamento del sito visitfinaleligure.it.

Sviluppo Prodotto



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

I Tavoli di Lavoro per lo sviluppo e la strutturazione dei prodotti turistici individuati dall'analisi strategica (Family, Slow e Wedding) da affiancare ai prodotti Core (Balneare e Outdoor Sportivo) hanno consentito di strutturare i concept di prodotto attraverso un proficuo confronto con gli operatori. L'attività non si è ancora concretizzata nella costituzione di un vero e proprio Club di Prodotto gestito da operatori e associazioni di categoria, elemento imprescindibile per lo sviluppo di nuove linee di Offerta.

Promo-commercializzazione

La maturità dei prodotti core, il posizionamento del brand di destinazione e la ricchezza del territorio sono gli elementi chiave per ritenere che l'introduzione di processi e strumenti volti a supportare la promo-commercializzazione del prodotto turistico rappresenti un elemento di valore e un'opportunità per la DMO.

In ambito B2C si è iniziato a popolare il Destination Management System Feratel con tutti gli operatori ricettivi e esperienziali.

Nel corso dell'ultimo semestre è iniziata l'attività di contrattualizzazione alla vendita e la configurazione degli operatori ricettivi, oltre ad aver reso visibile tutta l'offerta esperienziale già raccolta dai Club di Prodotto e dai Tavoli di lavoro sul prodotto.

In ambito B2B le fiere del 2022 sono state sostituite da più efficaci Edutour Virtuali e Onsite. La mancanza di un vero e proprio catalogo di destinazione ha limitato ancora le azioni di penetrazione del mercato in modalità B2B, indispensabile per attuare in tempi brevi un ulteriore step evolutivo per aumentare la differenziazione di mercati e prodotti.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Obiettivi per il 2024-2027:

I **Macro-obiettivi strategici** indicati 2 anni fa rimangono validi anche per il prosieguo del progetto:

1. **integrare** lo sviluppo del comparto economico turistico in un "ecosistema" sostenibile fatto di territorio, esperienze, ospitalità, prodotti e servizi che **garantisca qualità della vita agli ospiti e ai cittadini**.
2. favorire la crescita del comparto turistico e del suo indotto attraverso l'innovazione, la **diversificazione, l'integrazione**, l'accessibilità e la sostenibilità dell'offerta turistica, l'ampliamento della stagione e la valorizzazione delle risorse locali.
3. realizzare una *governance* efficiente, **formale e partecipata** nel processo di progettazione, definizione e implementazione del Piano, allargando il tavolo di lavoro ad Associazioni di categoria ed operatori del settore al fine di **attivare progettualità condivise e coinvolgendo in modo stabile sia i soggetti pubblici che i privati**.

Nell'ambito di questi macro-obiettivi, si ritiene sia necessario individuare degli obiettivi sull'orizzonte temporale a cui si riferisce questo bando che siano misurabili (SMART SPECIFIC (specifico), MEASURABLE (misurabile), ACHIEVABLE (raggiungibile), RELEVANT (rilevante), TIME-BASED (basato sul tempo). Viene considerato elemento di valutazione l'aderenza a questi obiettivi delle azioni proposte e la correlazione con indicatori di performance che ne dimostrino l'efficacia.

Obiettivo 1 - DMO

La consapevolezza maturata che solo con una chiara, formale e fattiva collaborazione Pubblico-Privata si può fare un reale salto di qualità, porta a voler rafforzare ancora di più le azioni volte a **creare un'organizzazione che operi come DMO** a 360 gradi (PPC Approach – Pubblico – Privato – Comunità) on un presidio costante e operativo, che sia il punto di riferimento continuo per la comunicazione e la gestione tra Amministrazione, Operatori, Fornitori di Servizi e Comunità Locale.

"A destination management model that leads this change and embraces responsibilities and activities beyond the traditional boundaries of marketing and promotion, and builds on the coalition of all relevant tourism stakeholders coordinated and led by a destination management organization towards a shared goal, is more than ever before vital for the competitiveness and the sustainability of the destination." (UNWTO DMO Guidelines)

Obiettivo 2 – Diversificazione di prodotto

Le parole chiave benessere, turismo lento, contatto con la natura, sostenibilità ambientale, riscoperta dei piccoli borghi e outdoor, rimangono valide, ma devono essere affiancate da alcuni elementi chiave quali, **tranquillità e accoglienza** come elementi di fidelizzazione e *retention* dei clienti sui prodotti già maturi con particolare attenzione al segmento Family nel periodo Giugno-Settembre.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

E' necessario continuare nel percorso di Strutturazione del prodotto SLOW/Wellbeing e FAMILY anche affiancando azioni volte a creare Itinerari, visite, esperienze, pacchetti e cataloghi di fruizione, con maggiore comunicazione del prodotto e maggiore coinvolgimento di operatori e associazioni.

Obiettivo 3 – Diversificazione di mercato

La concentrazione della domanda proveniente al 90% da Piemonte, Lombardia e Germania è un valore ma anche un rischio: diversificare maggiormente i mercati consente di ammortizzare eventuali flessioni specifiche di uno di questi mercati e garantisce una miglior distribuzione della domanda nell'arco delle stagioni. Continuare l'attività di promozione, diversificandola sul mercato Italia ed estendendola a mercati esteri di prossimità dove la destinazione è meno nota, attraverso il lavoro di ufficio stampa con l'obiettivo di rivelare sempre più al pubblico la varietà del territorio del Finalese e dei suoi prodotti.

Azioni strategiche a medio lungo periodo (3 anni) possono essere impostate per lo sviluppo, la promozione e la commercializzazione di Prodotti su mercati non di prossimità, attraverso collaborazioni pubblico – private.

Obiettivo 4 - Promo-commercializzazione

Nel processo di maturazione della destinazione si è arrivati ad un livello che impone azioni concrete per supportare la commercializzazione della destinazione. Il lavoro continuo di popolamento del DMS iniziato nel 2023 è indispensabile per raccogliere risultati.

La creazione di pacchetti *ready to sell* in modo da poter veicolare in modalità multicanale e multi-operatore i prodotti turistici di destinazione deve diventare il principale strumento di promozione per la destinazione.

Il piano di comunicazione dovrà inoltre prevedere un'intensa e costante attività di creazione di contenuti originali in grado di trasmettere le specificità dell'offerta turistica della destinazione e un costante aggiornamento degli strumenti di comunicazione, tra i quali in prima istanza il portale Visitfinaleligure.it e i social media.

Obiettivo 5 – Digitalizzazione e innovazione

Si intende inoltre proseguire nell'operazione di digitalizzazione della destinazione, intervenendo in modo olistico su digitalizzazione di processo, digitalizzazione del prodotto, utilizzo di tecnologie di informazione, strumenti gestione e accoglienza innovativi che si stanno affacciando anche nel settore turistico.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

SERVIZI RICHIESTI

AREA MARKETING STRATEGICO

1. **Progettazione e Marketing strategico**

Si richiede entro i primi 3 mesi di contratto, l'**aggiornamento del Piano strategico di destinazione su un orizzonte temporale a 3 e a 5 anni**, sulla base delle mutate condizioni dei mercati, dei trend di domanda previsti per il futuro, delle tecnologie e delle metodologie, delle azioni e degli obiettivi raggiunti nel biennio 2021-2023. A partire dall'attuale piano, si richiede un aggiornamento del Piano che integri tutti gli ambiti (prodotti, mercati, strumenti e tecnologie, canali e non ultimo l'organizzazione della DMO). Il piano costituirà la base per la Pianificazione delle Operazioni del Contratto; si richiede quindi, oltre a dare una visione a 5 anni, di evidenziare azioni e obiettivi su un orizzonte tattico triennale. Il piano dovrà essere condiviso e presentato alla destinazione (amministrazione, operatori, stakeholder e comunità)

2. **Destination Management & Governance**

Nell'ambito del Team a supporto della DMO, viene richiesto un supporto strategico/consulenziale nella conduzione della DMO stessa, sia nella fase di strutturazione e formale costituzione dell'Organizzazione sia nella conduzione della stessa, supportando la Destinazione nella gestione e organizzazione degli incontri con amministrazione, operatori, stakeholder e comunità.

In collaborazione con l'Area comunicazione e l'Area tour operating e l'Amministrazione, a partire dalle indicazioni del Piano strategico e congiuntamente a esso dovrà coordinare la preparazione e la presentazione del Piano operativo annuale, ovvero il cronoprogramma di tutte le attività in carico all'appaltatore per il primo anno di contratto.

3. **Sviluppo ed Evoluzione di Prodotto: Club di prodotto**

I concept di prodotto sviluppati durante il precedente biennio in ambito Turismo esperienziale SLOW/Wellbeing, mercato e prodotto FAMILY e prodotto WEDDING e i relativi tavoli di lavoro, dovranno essere rivisti anche in considerazione degli output del Piano Strategico, in modo da fornire all'Area tour operating una base su cui sviluppare i pacchetti e all'Area comunicazione una base su cui sviluppare le strategie di comunicazione e marketing operativo. Si richiede di proporre un Piano di lavoro che supporti la destinazione alla concreta realizzazione del prodotto e alla sua gestione nell'ambito dei 3 Club.

4. **Tourism e Destination intelligence: monitoraggio e analisi dei dati di destinazione**



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Si richiede di strutturare una serie di dashboard di analisi della domanda e dell'offerta di destinazione elaborando e correlando dati provenienti dall'Osservatorio Turistico Regionale, dati provenienti dall'Imposta di soggiorno, dall'analisi dei dati OTA e da eventuali dati raccolti attraverso campagne/survey specifici. La proposta non deve prevedere costi per l'acquisizione di soluzioni/servizi aggiuntivi per l'amministrazione.

Si richiede inoltre, già in fase di offerta, di sviluppare e proporre una serie di indicatori specifici per monitorare la bontà delle azioni di marketing e comunicazione e gli obiettivi che il contratto richiede.

AREA COMUNICAZIONE

5. Piano di Comunicazione Annuale

A partire dal Piano Strategico, come dettaglio del Piano Operativo Annuale dovrà essere redatto il Piano di comunicazione integrato. Il Piano di comunicazione integrato dovrà abbracciare tutti gli ambiti dell'area Comunicazione e costituirà il Master Plan per la conduzione di tutte le azioni relative a questa specifica Area.

6. Redazione di destinazione

La redazione **integrata** di Destinazione, coordinata da un Ufficio Stampa, dovrà coinvolgere il maggior numero di stakeholder in modo da produrre contenuti multi prodotto e multi settore, dovrà riunirsi mensilmente in base a un piano editoriale annuale incrociato, che recependo il piano di comunicazione, dovrà produrre e coordinare i contenuti multicanale orientati a portale, rivista, social e ufficio stampa, in modo armonico tra le varie funzioni della comunicazione. Le scelte dovranno anche essere orientate in logica seo, grazie alla collaborazione con l'area digital.

7. Direzione creativa

Brand Identity e attività dell'ufficio grafico: si richiede, partendo dal Brand Book di destinazione, di proporre un catalogo di nuove elaborazioni grafiche incluse nell'appalto e indicarne i volumi previsti.

Deve essere prevista tutta la creatività per una campagna di comunicazione annuale: compresa la fornitura delle grafiche, dei materiali social, degli spot video e di eventuali foto a seconda del concept proposto dall'appaltatore.

Dovrà essere garantita la fornitura di tutti i materiali esecutivi utili alla campagna stessa e al suo media mix.

Questa attività deve inoltre includere una completa riprogettazione di tutti gli asset necessari all'erogazione dei servizi di Informazione e Accoglienza, compresi gli uffici IAT.

8. Content Creation



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Sulla base dell'analisi di quanto già prodotto e delle esigenze del Piano, si richiede la produzione foto per archivio di destinazione (da utilizzare su tutti gli strumenti di comunicazione della destinazione).

Sulla base dell'analisi di quanto già disponibile e delle esigenze del Piano, si richiede la produzione video specifici per il portale e i canali social network. Si richiede di indicare i volumi e la tipologia di contenuti annuali previsti nonché le referenze di videomaker e fotografi coinvolti.

Si richiede la stesura dei testi per l'implementazione annuale del portale, della rivista correlata, della newsletter mensile, con le relative traduzioni in inglese, tedesco e francese a carico dell'appaltatore.

9. Ufficio Stampa e Media PR.

La gestione dell'Ufficio stampa e delle attività di Media PR sono il cuore delle attività redazionali e di comunicazione della destinazione. Le azioni PR dell'Ufficio Stampa devono essere volte alla Comunicazione locale, nazionale e estera.

Si richiede di indicare per ognuna di queste aree il numero e la tipologia di comunicati, le caratteristiche e la portata delle azioni PR previste e ogni altro elemento utile alla valutazione.

Conferenze Stampa: si richiede inoltre di organizzare ogni annualità almeno 4 conferenze stampa ed eventi con stakeholder e operatori in destinazione

Rivista: uno degli strumenti a disposizione della destinazione è la rivista My Perfect Place; si richiede di sviluppare ogni mese almeno 4 articoli + editoriale.

Press Tour: a supporto delle attività PR dovranno essere organizzati ogni anno almeno 2 Press Tour uno per il mercato Italia e uno per il mercato estero. (costi vivi esclusi)

Gestione Newsletter: la destinazione possiede un database di destinazione contenente i contatti di tutti gli operatori. Sarà pertanto necessario predisporre e inviare ogni mese una newsletter operatori per distribuire i contenuti sviluppati.

Media monitoring: la destinazione già possiede un servizio di Media Monitoring. Si richiede una consulenza per valutare l'efficacia dello stesso e un'eventuale scelta di nuovo fornitore (costi vivi rassegna stampa esclusi).

10. Social Media Strategy and Management

Sulla base del Piano editoriale incrociato annuale e in coerenza con le strategie, e in base ad un'analisi critica di quanto fatto sino ad ora, dovrà essere prodotto e approvato un documento di social strategy annuale, prevedendo almeno due progetti speciali anno con l'obiettivo di crescita di visibilità dei canali. I progetti proposti dal fornitore saranno alla base della valutazione di qualità dell'offerta.

Dalla social strategy annuale dovranno derivare i piani editoriali mensili e la loro gestione per i canali Facebook e Instagram.

Dovrà essere garantita la copertura di minimo 6 eventi live anno in destinazione oltre agli altri eventi previsti dal Capitolato (press tour, fam trip, fiere, conferenze stampa...)

11. Media Mix



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Il media Mix annuale minimo per il presente appalto è di 16.000 € iva inclusa per il primo anno e 20.000 € a partire dal secondo anno. Tale importo deve essere compreso nell'offerta economica.

Si richiede la gestione delle campagne digital (es. google e meta), degli annunci e delle iniziative online e offline per una corretta distribuzione del mix su canali, prodotti, mercati e segmenti di pubblico. Proporre una strategia di media mix coerente con il Piano Strategico e il Piano operativo proposto.

12. Digitalizzazione dell'Offerta Turistica e della Destinazione

Evoluzione tecnica Sito Internet:

Si richiedono, in aggiunta al costante aggiornamento del Portale in termini di tecnologia, tempi di risposta e funzionalità esistenti, i seguenti interventi evolutivi:

- Proposta di aggiornamento del sito in termini UI/UX e relativi contenuti per rendere il sito maggiormente mobile friendly e aderente alle tendenze del mercato.
- Integrazione DMS tramite Web-Service per migliorarne UX e SEO (Licenze DSI a carico dell'amministrazione)
- Integrazione Chat con Bot e funzionalità evolute di Intelligenza artificiale generativa, su questo ultimo elemento motivare in modo chiaro la scelta, l'approccio, i casi d'uso e l'accuratezza della soluzione.
- Interoperabilità TDH022 e invio contenuti su italia.it
- Integrazione di una soluzione di mappe per la digitalizzazione di percorsi trekking e itinerari urbani
- Indicizzazione SEO nelle 3 lingue Target (italiano, tedesco, inglese)

Il portale ha al momento un livello di ottimizzazione SEO tecnico molto elevato con un indice di prestazioni Google PageSpeed e SEO Zoom tra il 90 e il 99. Pertanto, si richiede al fornitore di mantenere tale livello oltre a motivare adeguatamente in fase di offerta come si intende procedere, oltre a questo si richiede un accurato lavoro di SEO OnPage per migliorare il posizionamento delle Keyword e ampliarne il numero.

Per poter operare in modo efficace il fornitore sarà responsabile del servizio di Web Hosting del portale e deterrà per tutta la durata dell'appalto gli accessi amministrativi al CMS e a ogni altra componente necessaria per il corretto funzionamento del portale stesso.

La Piattaforma DMS Feratel costituisce la componente più importante di integrazione con il portale ma è anche il Sistema Informativo di Destinazione utilizzato da tutti gli attori come Master Database e per la gestione dei processi di Informazione e Promo-Commercializzazione. Si richiede una piena e referenziata competenza dello strumento in modo da supportare in modo continuo la destinazione nei progetti di Adoption e Integrazione della soluzione.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Oltre al noleggio dei servizi di Web-Hosting e alle attività di migrazione necessarie, devono essere incluse nella fornitura tutte licenze dedicate necessarie per le attività proposte hosting di posta elettronica, Seozoom per 3 Domini, Adobe Illustrator per l'ufficio turismo, MailUp e quelle necessarie al rispetto delle normative di privacy (e.g. Lubenda)

Per la gestione dei processi interni alla DMO si richiede:

- La gestione del Cloud di destinazione in termini di gestione amministrativa, gestione utenze, caricamento e strutturazione contenuti
- Sarà elemento migliorativo una soluzione di collaboration e project management da affiancarsi al Cloud di destinazione per la pianificazione e la gestione dei processi e delle iniziative della DMO
- Analisi, monitoraggio e controllo KPI.

AREA TOUR OPERATING

13. B2B - Design e Sviluppo di Pacchetti Ready to Sell e Design Catalogo Prodotto

In concerto con le altre iniziative del piano di Marketing strategico e come elemento centrale per l'animazione dei Tavoli di Prodotto e le iniziative di comunicazione si richiede una strutturata attività di progettazione volta allo sviluppo di pacchetti pronti alla vendita, da utilizzarsi nelle iniziative B2B che saranno portate avanti durante il periodo contrattuale.

I pacchetti dovranno essere in ogni caso disponibile anche per una fruibilità B2C sul portale attraverso la piattaforma Feratel in un vero e proprio Catalogo di destinazione.

14. B2C – Contrattualizzazione Operatori e attivazione DMS

Iniziativa partita nel 2023, ha iniziato a operare nell'ambito del comparto ricettivo, con l'obiettivo di vendere il prodotto hospitality sui canali di destinazione, principalmente il portale e gli IAT.

L'attività deve essere completata sugli operatori hospitality e estesa al comparto degli operatori esperienziali.

Si richiede di proporre un programma di lavoro e un obiettivo misurabile per questo progetto, valutando eventuali sinergie per la componente operativa di backoffice con il personale degli uffici IAT.

Il Tour operator coinvolto dovrà inoltre prendere in carico la gestione dei contratti già stipulati con il precedente Tour operator. Il template contrattuale viene fornito come allegato al presente capitolato.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

15. Azioni di Promo-Commercializzazione

A supporto della vendita B2B, si richiede di proporre azioni che consentano l'attivazione di canali di distribuzione per i pacchetti sviluppati e per altre iniziative volte alla commercializzazione dei Prodotti turistici della destinazione stessa.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

REQUISITI RICHIESTI E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Il servizio, compatibilmente con le tempistiche necessarie per lo svolgimento della procedura di gara, dovrà svolgersi nel periodo **Giugno 2024 – Maggio 2027**.

Il candidato deve necessariamente essere iscritto e qualificato per l'Ente "Comune di Finale Ligure" sulla piattaforma SINTEL della Regione Lombardia accessibile dall'indirizzo www.aria.regione.lombardia.it, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte. Non è ammessa la partecipazione alla gara di concorrenti per i quali sussistano: le cause di esclusione di cui agli Artt. 94-95-96-97-98 del D. Lgs. 36/2023; le cause di divieto, decadenza o di sospensione di cui all'Art. 67 del D. Lgs. 159/2001; le condizioni di cui all'Art. 53 comma 16 ter del D. Lgs 165/2001 o che siano incorsi, ai sensi della normativa vigente, in ulteriori divieti a contattare con la P.A.. La mancata accettazione delle clausole contenute nel protocollo di legalità/patto di integrità costituisce causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'art. 1, comma 17 della L. 6 novembre 2012, n. 190. Sono ammessi a partecipare alla procedura anche soggetti appositamente e temporaneamente raggruppati o che dichiarino la volontà di raggrupparsi, ai sensi dell'art. 68 del D.Lgs. 36/2023. Per partecipare alla procedura, i concorrenti, oltre ad essere in possesso dei requisiti generali, devono possedere i seguenti requisiti:

Requisiti di idoneità professionale

Iscrizione, per attività inerenti le prestazioni oggetto della gara, al Registro delle Imprese (Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura) o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza (in caso di Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o altre forme di associazione il presente requisito dovrà essere posseduto da ciascuna impresa partecipante);

Requisiti di capacità economica- finanziaria e tecnica-professionale

Realizzazione di progetti di comunicazione digital e offline e attività di marketing e di promozione turistica-territoriale nei mercati italiani ed esteri per un importo minimo di Euro 150.000,00 complessivi, iva inclusa, nell'ultimo triennio disponibile (in caso di Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o altre forme di associazione il presente requisito dovrà essere posseduto cumulativamente dal raggruppamento, coerentemente con le rispettive quote di esecuzione);

Requisiti di capacità economica- finanziaria e tecnica-professionale



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Capacità di sostenere il progetto dal punto di vista finanziario e imprenditoriale, con un fatturato globale non inferiore ad Euro 500.000,00, iva inclusa, nell'ultimo triennio disponibile (in caso di Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o altre forme di associazione il presente requisito dovrà essere posseduto cumulativamente dal raggruppamento, coerentemente con le rispettive quote di esecuzione);

La documentazione a comprova del possesso dei requisiti di cui sopra – a), b), c) - dovrà essere allegata dai concorrenti al momento della presentazione delle offerte. In particolare, verrà richiesto quanto segue:

- 1) relativamente al requisito di carattere professionale - punto a) delle condizioni di partecipazione, copia dell'iscrizione al Registro delle Imprese (CCIAA) per attività inerenti le prestazioni oggetto della gara o iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza;
- 2) relativamente al requisito tecnico-qualitativo - punto b) delle condizioni di partecipazione, elenco dei progetti di comunicazione e marketing di promozione turistica-territoriale, a favore di soggetti pubblici o privati, per un importo minimo di Euro 150.000,00 complessivi (IVA inclusa), realizzati nell'ultimo triennio disponibile, con indicazione dei relativi importi, o, in alternativa, certificato di regolare esecuzione da parte del/i committente/i con indicazione dettagliata del servizio prestato e dell'importo erogato;
- 3) relativamente al requisito economico/finanziario - punto c) delle condizioni di partecipazione, copia dei bilanci o altra documentazione idonea a comprovare il possesso del requisito del fatturato globale, nell'ultimo triennio disponibile.
- 4) curriculum aziendale da cui si evincano ulteriori elementi di capacità tecnica e professionale dell'operatore economico;

L'affidamento avverrà tramite procedura aperta ex art. 71, d.lgs 36/2023, in base al criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo**, ai sensi dell'art. 108 del D.Lgs 36/2023 .

la valutazione delle offerte dal punto di vista tecnico e economico e affidata ad una Commissione giudicatrice. La Commissione giudicatrice, nominata ai sensi dell'art. 93 del D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i., sarà composta da esperti nello specifico settore cui afferisce l'oggetto del contratto. La Commissione sarà costituita da un numero dispari di commissari, non superiore a cinque, individuato dalla stazione appaltante, e nominata, dopo la scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, con apposito atto. La Commissione giudicatrice esprimerà la propria valutazione in base ai criteri qui di seguito individuati, attribuendo a ciascuna offerta validamente presentata un massimo di 100 punti così ripartiti:



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE

my perfect place

CRITERI	PUNTEGGIO MASSIMO
Elementi TECNICI	90
Elemento ECONOMICO	10
TOTALE	100



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

ELEMENTI TECNICI QUALITATIVI – Offerta tecnica

Per formulare l'offerta tecnica il concorrente dovrà redigere una relazione tecnico-qualitativa, in lingua italiana, sviluppandola secondo i punti da 1) a 16) del paragrafo "Servizi richiesti" del presente Capitolato tecnico.

I punteggi, tutti di natura discrezionale, saranno attribuiti secondo le modalità che seguono:



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE

my perfect place

Ref	Titolo	Elementi Qualitativi di Valutazione	Max Punti
	A. Area Marketing Strategico		21
A1	Progettazione e Marketing strategico	La commissione attribuirà il punteggio sull'efficacia della strategia proposta nel suo insieme per il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione e marketing, in relazione alle peculiarità specifiche della destinazione, dei target e dei mercati di riferimento. Sarà elemento di valutazione una chiara strutturazione del piano triennale esplicitando e motivando una proposta di evoluzione delle attività nel triennio.	5
A2	Destination Management & Governance	La commissione attribuirà il punteggio sulla base all'esperienza delle risorse e della concretezza e misurabilità della proposta in termini di supporto alle attività di destination management, per il raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel rispetto delle specificità della destinazione. Sarà inoltre elemento di valutazione la metodologia utilizzata per la Pianificazione Operativa Annuale del Contratto	6
A3	Sviluppo ed evoluzione di prodotto	La commissione valuterà le azioni proposte per arrivare alla concreta realizzazione del Prodotto turistico e alla costituzione dei Club di Prodotto, oltre alla conoscenza specifica dei prodotti attrattori di Finale Ligure	5
A4	Tourism e Destination intelligence	La commissione valuterà la completezza del modello di monitoraggio in termini di metodologia di monitoraggio, integrazione di fonti dati aggiuntive rispetto ai dati di Osservatorio Regionale.	5
	B. AREA COMUNICAZIONE		49
B1	Piano di comunicazione annuale	La commissione valuterà il dettaglio con il quale verrà strutturato il Piano di comunicazione annuale in termini coerenza con la strategia proposta.	5
B2	Redazione di destinazione	La commissione valuterà nel suo complesso l'organizzazione proposta per la gestione della Redazione Integrata, le azioni e gli strumenti proposti per il coordinamento di tutti gli attori, e la conoscenza specifica sulla destinazione turistica Finale Ligure	5
B3	Direzione creativa	La commissione valuterà professionalità e referenze della Direzione Creativa, nonché la baseline contrattuale proposta.	5
B4	Content creation	La generazione di contenuti testuali e multimediali è il principale strumento che determina l'efficacia di tutte le azioni di comunicazione. La commissione valuterà qualità e quantità dei Contenuti proposti, coerenza con le strategie e il rispetto del tone of voice di destinazione	5
B5	Ufficio stampa e media PR.	La commissione valuterà l'esperienza maturata nel campo della gestione del marketing, della comunicazione e dei servizi di ufficio stampa per enti del turismo nazionali e internazionali, la qualità, la dimensione della rete e dei contatti proposti per le azioni PR, nonché la qualità della proposta di azioni finalizzate alla promozione e valorizzazione dell'offerta turistica di Finale Ligure sui mercati turistici italiani e stranieri. E' elemento di valutazione la misurabilità degli elementi offerti	5



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE

my perfect place

B6	Social media strategy and management	La commissione valuterà la qualità della proposta relativa al servizio di progettazione strategica e gestione organica editoriale dei canali social, l'utilizzo dei canali in linea con i trend di settore, nonché i KPI che verranno predisposti per misurarne l'efficacia sui target proposti	10
B7	Media mix	L'investimento in Media mix deve essere sempre commisurato al ritorno di investimento/visibilità che viene prodotto. La commissione valuterà quindi l'ipotesi di mix proposto e gli indicatori di monitoraggio, con special riferimento agli investimenti digital	6
B8	Digitalizzazione dell'offerta turistica e della destinazione	La commissione valuterà gli strumenti, le tecnologie e i progetti proposti in termini sia di efficacia rispetto all'ambito di applicazione, sia in termini di livello di innovazione della soluzione proposta. Il mantenimento degli attuali livelli di servizio, la valorizzazione degli strumenti già acquisiti e l'introduzione di nuovi strumenti vengono considerati valore per la destinazione	8
C. AREA TOUR OPERATING			20
C1	B2B - Design e sviluppo di pacchetti ready to sell e Design catalogo prodotto	La commissione valuterà la metodologia proposta, la coerenza con il piano strategico, la qualità e la quantità dei pacchetti proposti	10
C2	B2C - Contrattualizzazione operatori e attivazione DMS	La commissione valuterà le competenze specifiche su attività di commercializzazione del prodotto turistico, su tecnologie di e-commerce specifiche per Hospitality e Experience e sulla Piattaforma Feratel. Valuterà inoltre il piano di lavoro proposto, l'organizzazione e l'effort previsto per questa attività	5
C3	Azioni di Promo-Commercializzazione a supporto criterio B2B	Il lavoro di disegno e strutturazione di prodotto deve poi essere efficacemente distribuito in modalità multicanale. La commissione valuterà le proposte in termini di efficacia e coerenza con il Piano strategico	5



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Per la valutazione dell'elemento tecnico i coefficienti saranno determinati attraverso la media dei coefficienti stessi, variabili tra 0 e 1, attribuiti dai singoli commissari, a seguito di valutazione individuale di ogni item.

Una volta individuate le medie provvisorie per ogni item di valutazione si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando a 1 la media più alta e riproponendo a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate. La stessa operazione verrà successivamente effettuata per ogni singolo criterio complessivo.

L'attribuzione dei punteggi discrezionali relativi alle singole voci verrà fatta attribuendo punteggi espressi in valori decimali secondo le seguenti indicazioni:

Ottimo 1

Adeguito da 0,8 a 0,9

Discreto 0,7

Sufficiente 0,6

Non sufficiente da 0,4 a 0,5

Scarso da 0,2 a 0,3

Inadeguato da 0 a 0,1

Saranno ammessi alla valutazione dell'offerta economica solo i concorrenti che avranno ottenuto almeno 50 punti su 90 disponibili nella valutazione dell'offerta tecnica in quanto, ai sensi dell'art. 95, comma 8, del Codice, è prevista una soglia minima di sbarramento pari a punti 50 (cinquanta) del punteggio tecnico complessivo. Il concorrente sarà escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla predetta soglia.

ELEMENTO ECONOMICO – Offerta economica

Il concorrente dovrà indicare nell'offerta economica l'importo offerto rispetto al prezzo a base d'asta pari ad Euro **368.852,46 oltre IVA**.

Le ditte partecipanti dovranno formulare l'offerta economica indicando, in cifre e in lettere, l'importo offerto.

Non saranno ritenute ammissibili offerte contenenti riserve o condizioni.

L'offerta economica dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante o procuratore della Ditta partecipante munito di idonei poteri o da tutti i legali rappresentanti o procuratori in caso di R.T.I. costituendo ed essere espressa in lingua italiana. Qualora la documentazione venisse sottoscritta da persona diversa dal titolare o rappresentante legale, dovrà essere allegata la procura speciale che abilita il firmatario alla presentazione di quanto richiesto.

Il prezzo offerto si intende accettato dalla Ditta aggiudicataria in base ai calcoli di sua convenienza a tutto suo rischio e quindi deve intendersi assolutamente invariabile per tutta la durata contrattuale.

L'offerta dovrà avere la validità di 180 giorni dalla data di scadenza del termine della sua presentazione. L'offerta economica deve inoltre contenere la dichiarazione relativa alla quota parte del servizio che si intende eventualmente subappaltare a terzi ai sensi dell'art. 119 DI Lgs. n. 36/2023.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Con il solo fatto della presentazione dell'offerta, si intendono accettati da parte dei concorrenti tutti gli oneri, atti e condizioni del presente Capitolato tecnico.

Si procederà all'attribuzione del punteggio economico tenuto conto che all'offerta migliore, ovvero a quella che avrà offerto il minor prezzo posto a base di gara, verranno attribuiti 10 punti, mentre per le altre offerte si procederà all'attribuzione del punteggio applicando la seguente formula:

$$X = \frac{BA - P}{PE_{max} - P_{min}}$$

dove:

PE_{max}: massimo punteggio attribuibile

BA: prezzo a base d'asta

P: prezzo offerto dal concorrente

P_{min}: prezzo più basso tra quelli offerti in gara

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta, se ritenuta idonea. In caso di offerte che conseguano il medesimo punteggio finale complessivo, l'aggiudicazione sarà effettuata nei confronti del concorrente che avrà conseguito il punteggio più alto nella valutazione dell'offerta tecnica. In caso di ulteriore parità, si procederà all'aggiudicazione per sorteggio.

L'Amministrazione Comunale si riserva di non assegnare il servizio nell'ipotesi in cui nessuna offerta corrispondesse ai criteri stabiliti.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

SECONDA PARTE

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato speciale d'appalto riguarda il "Servizio di progettazione di piano strategico integrato per lo sviluppo turistico della destinazione Finale Ligure – anni 2024-2027 e relativa realizzazione dei servizi di marketing, promo-commercializzazione, comunicazione, digitalizzazione e sviluppo prodotto"

L'affidamento avverrà in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108 del D.Lgs 36/2023.

Con riferimento all'Art. 58 del D.Lgs. 36/2023 l'appalto non è suddiviso in lotti in quanto le parti di cui si compone sono prive di autonomia funzionale e non idonee ad essere attivate autonomamente, senza il completamento delle restanti frazioni; pertanto, trattandosi di appalto di servizio unitario, esso viene appaltato nella sua integralità.

ART. 2 - DURATA DELL'APPALTO E IMPORTO STIMATO

La durata dell'affidamento è di **trentasei mesi**, a decorrere dalla stipula del contratto.

Ai sensi dell'art. 50 c. 6 del D. Lgs. 36/2023 è facoltà della Stazione Appaltante procedere all'esecuzione anticipata del contratto, dopo l'aggiudicazione, nella more della stipulazione del contratto.

L'importo a base d'asta ammonta ad **Euro 368.852,46** oltre IVA 22% (per complessivi Euro 450.000 iva 22% compresa).

In applicazione del Art. 41, comma 14 del D. Lgs. 36/2023, il costo complessivo della manodopera da scorporare dall'importo soggetto a ribasso per i tre anni di appalto è stimato in complessivi Euro 295.081,97. E' fatto salvo quanto previsto dal terzo capoverso dell'art. 41, comma 14 del D.lgs 36/2023 per cui resta ferma la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale.

Ai sensi dell'articolo 11 comma 2 e 41 comma 13 del Codice, il Contratto Collettivo applicabile al personale dipendente impiegato nell'appalto risulta essere il CCNL COMMERCIO.

ART. 3 - REVISIONE DEI PREZZI



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

La revisione del prezzo, in aumento o diminuzione, potrà essere accordata a decorrere dal secondo anno (giugno 2025), ai sensi dell'art. 60, comma 3, lett. b), del D.Lgs. n. 36 del 31 marzo 2023, in base a indici dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie, come sul portale istituzionale dell'ISTAT in conformità alle pertinenti disposizioni normative europee e nazionali in materia di comunicazione e diffusione dell'informazione statistica ufficiale.

La procedura di revisione del prezzo in aumento viene attivata su richiesta dell'appaltatore a mezzo PEC, documentata in maniera specifica sui maggiori costi sostenuti per gli adempimenti contrattuali. Il RUP, supportato dal Direttore dell'Esecuzione, condurrà una istruttoria ai fini di approvare o respingere la richiesta entro il termine di 30 giorni, pronunciandosi con provvedimento motivato e, in caso di accoglimento, determinando l'importo della compensazione.

In caso di revisione di prezzi in diminuzione, si applica la medesima procedura prevista per la revisione in aumento. Il RUP, al termine dell'istruttoria, con provvedimento motivato, determina l'importo della compensazione a favore del Comune e lo notifica all'appaltatore con PEC.

ART. 4 – FATTURAZIONE E PAGAMENTO

I pagamenti all'aggiudicatario avverranno trimestralmente, previa rendicontazione dell'attività svolta ed emissione di fattura. Il pagamento delle fatture sarà effettuato dal Comune entro 30 giorni dal loro ricevimento, mediante bonifico bancario presso l'istituto bancario e sul conto corrente dedicato indicati sulla fattura medesima. Nel caso di applicazione di eventuali penali, si procederà alla compensazione delle somme dovute a titolo di penale con quelle oggetto di liquidazione.

Nel caso in cui la fatturazione fosse relativa a prestazioni oggetto di contestazione scritta da parte dell'Ente verranno sospesi i termini di pagamento dell'intero ammontare della fattura, i quali riprenderanno a decorrere dal momento in cui risulteranno conclusi i necessari accertamenti e il pagamento totale o parziale della fattura sia riconosciuto dovuto. In tale ipotesi l'Appaltatore non potrà richiedere interessi o quanto altro per il ritardato pagamento.

ART. 5 - SUBAPPALTO

E' ammesso il subappalto nelle modalità e nei limiti di quanto disposto dall'art. 119 del D. Lgs. 36/2023.

Il subappalto dovrà essere preventivamente autorizzato dalla Stazione appaltante. Il subappaltatore dovrà essere in possesso di adeguata qualificazione, come specificato nella prima parte del presente capitolato, nonché dei requisiti di ordine generale di cui Titolo IV – Capo II del D. Lgs. n. 36/2023.

ART. 6 – AVVALIMENTO

E' ammesso l'avvalimento nelle modalità e nei limiti di quanto disposto dall'art. 104 del D.Lgs. 36/2023.

ART. 7 - OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i. In relazione a quanto sopra, l'Aggiudicatario è tenuto in particolare:

- a) a comunicare al Comune di Finale Ligure i dati relativi al conto corrente dedicato sul quale saranno effettuati i versamenti dei corrispettivi relativi al presente appalto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su tale conto. In caso contrario il Comune non potrà effettuare i pagamenti dovuti. L'Appaltatore dovrà poi dare tempestiva comunicazione circa eventuali variazioni dei dati trasmessi e/o delle modalità di accredito anzidette;
- b) ad effettuare ogni transazione relativa al presente appalto avvalendosi di banche o Poste Italiane spa, esclusivamente con gli strumenti di pagamento consentiti dall'art. 3 della legge n.136/2010;
- c) ad utilizzare il CIG nell'ambito dei rapporti con subappaltatori - subcontraenti fornitori e prestatori di servizi impiegati nello sviluppo delle prestazioni dell'appalto.

Il Comune verificherà, in occasione di ogni pagamento, l'assolvimento da parte dell'Appaltatore degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

L'Appaltatore deve inserire nei contratti con i subappaltatori specifica clausola con la quale gli stessi si impegnano 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 al subappalto e al subcontratto.

ART. 8 – GARANZIA PROVVISORIA E CAUZIONE DEFINITIVA

In ossequio all'art. 106 del D.Lgs. 36/2023 l'offerta dovrà essere corredata da una garanzia provvisoria pari al 2% del valore complessivo della procedura.

Ai sensi dell'art. 117 del D.Lgs. n. 36/2023, in sede di stipula del contratto, che avverrà mediante scrittura privata semplice in modalità elettronica ai sensi delle disposizioni vigenti in materia e nel rispetto delle procedure dettate dagli acquisti sul Mercato Elettronico, la Società affidataria dovrà costituire, fatto salvo quanto previsto in merito al ribasso d'asta e al conseguente incremento della percentuale della cauzione, regolare garanzia definitiva pari al 10% dell'importo contrattuale a garanzia dell'esatto adempimento di quanto stabilito dal presente capitolato e di quant'altro pattuito, nonché dell'eventuale risarcimento danni e rimborso delle somme che la Stazione appaltante dovesse sostenere a causa di inadempimento o cattiva esecuzione della fornitura.

Al termine del rapporto il Comune procederà allo svincolo definitivo della cauzione, prestata a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.

ART. 9 - PENALITA'

Per ogni infrazione agli obblighi di cui al presente contratto ovvero per il mancato rispetto del progetto offerta presentato dall'appaltatore medesimo ovvero dalle altre obbligazioni contrattuali, verrà applicata una penale nella misura di Euro 100,00 per ogni infrazione contestata.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che possono dar luogo all'applicazione delle penali devono essere contestati dalla Società appaltante all'Appaltatore mediante e-mail, PEC e/o A/R. In tal caso, l'Appaltatore deve comunicare, con le medesime modalità, le proprie deduzioni al Comune nel termine massimo di 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione delle contestazioni. Qualora tali deduzioni non siano accoglibili ad insindacabile giudizio della Stazione appaltante ovvero non vi sia stata risposta nel termine indicato, la stessa potrà applicare all'Appaltatore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento e per tutta la durata dello stesso.

Il Comune potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui sopra con quanto dovuto all'Appaltatore a qualsiasi titolo ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione definitiva prodotta al momento della stipula del Contratto, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

In caso di escussione della cauzione definitiva prestata, l'Appaltatore deve provvedere alla sua completa reintegrazione entro e non oltre il termine di 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della relativa richiesta da parte del Comune.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale. L'Appaltatore prende atto che l'applicazione delle suddette penali non preclude il diritto del Comune a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

ART. 10 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto sarà risolto obbligatoriamente al ricorrere delle ipotesi di cui all'art. 122 del D.Lgs. 36/2023 e secondo quanto è previsto dagli artt. 1453-1456 del Codice Civile per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile

Nelle ipotesi sopra indicate il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito della dichiarazione dell'Ente di volersi avvalere della clausola risolutiva.

In caso di risoluzione del contratto per colpa dell'appaltatore, lo stesso non avrà diritto a indennizzo alcuno.

Il Comune di Finale Ligure si riserva in ogni caso la facoltà di richiedere i risarcimenti dovuti per legge a seguito dei danni derivatigli dalla condotta dell'appaltatore.

L'Ente potrà rivalersi, per il risarcimento dei danni e per maggiori spese, mediante ritenuta diretta sui corrispettivi ancora da corrispondere e/o sulla cauzione.

Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal responsabile del procedimento a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC e/o A/R al domicilio eletto dall'aggiudicatario. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 15 giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, la Stazione appaltante, qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto.

In caso di scioglimento del contratto, la Società affidataria è comunque impegnata a proseguire l'incarico fino a nuovo affidamento, fatta salva per la Stazione appaltante di adire le competenti sedi giudiziarie per il risarcimento del danno.

ART. 11 – RECESSO



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

La Stazione appaltante si riserva in ogni momento la facoltà di recedere dal contratto per sopravvenuti motivi di interesse pubblico e al ricorrere casi di cui all'art. 123 D.Lgs. 36/2023 . Essa ne dovrà dare comunicazione alla Società affidataria con un preavviso di almeno 20 giorni. In caso di recesso la Società affidataria ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite correttamente effettuate secondo il corrispettivo contrattuale e rinuncia dall'inizio del rapporto ad ogni ulteriore pretesa anche di natura risarcitoria, ulteriori compensi o indennizzi e/o rimborsi spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del c.c. È fatto divieto alla Società affidataria di recedere dal contratto.

ART. 12 – OSSERVANZA DEL CAPITOLATO - OBBLIGHI ED ONERI GENERALI

La Società affidataria è tenuta alla piena e intera osservanza delle norme contenute nel presente capitolato speciale di appalto. La Società affidataria si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali in oggetto, tutte le norme e le prescrizioni legislative e regolamentari, siano esse di carattere generale o specificatamente inerenti al settore cui i servizi in oggetto appartengono, e in particolare quelle di carattere tecnico e di sicurezza vigenti, nonché le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro applicato ai propri dipendenti e negli accordi locali integrativi dello stesso.

ART. 13 – DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

È vietata la cessione del contratto a pena di nullità. Non sono considerate cessioni ai fini del presente appalto le modifiche di sola denominazione sociale o di ragione sociale o i cambiamenti di sede, purché il nuovo soggetto venga espressamente indicato subentrante nel contratto in essere con la Stazione appaltante.

ART. 14 – VERIFICHE SULL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'affidatario si obbliga a consentire alla Stazione appaltante di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni dei servizi in oggetto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

La Società affidataria si obbliga a rispettare tutte le indicazioni relative alla buona e corretta esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite dalla Stazione appaltante.

Il Responsabile del procedimento controlla che i servizi, oggetto del presente capitolato, vengano svolti con la massima cura e diligenza.

Tutte le verifiche circa la buona esecuzione delle prestazioni contrattuali è effettuata attraverso gli accertamenti e i riscontri che la Stazione appaltante ritenga necessari.

ART. 15 – RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

Il Responsabile unico del progetto è individuato nella persona della Dott.ssa Patrizia Malpenga, Istruttore Direttivo del Servizio Turismo e Cultura.

ART. 16 - STIPULA DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI

Il contratto d'appalto verrà stipulato mediante scrittura privata non autenticata in modalità elettronica ai sensi delle disposizioni vigenti in materia e nel rispetto delle procedure dettate dagli acquisti sul Mercato Elettronico.



Città di Finale Ligure

FINALE LIGURE
my perfect place

Sono a carico della Società affidataria tutte le spese inerenti e conseguenti al contratto, comprese quelle di bollo, nonché le imposte e tasse presenti e future, a esclusione dell'IVA.

Il contratto sarà registrato in caso d'uso ai sensi del D.P.R. 131/1986 e le spese di registrazione sono a carico della parte che ne richiederà la registrazione.

Il fornitore si assume l'obbligo del versamento dell'imposta di bollo, ai sensi del DPR 26 ottobre 1972, n. 642, essendo i documenti di stipula generati dal portale SINTEL soggetti al tributo nella misura di Euro 16,00.

ART. 17 – FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra il Comune e il gestore riguardo all'esecuzione e al rispetto delle norme contrattuali è competente il Foro di Savona. Non è prevista la devoluzione dell'eventuale controversia ad arbitri.

ART. 18 – DISPOSIZIONI DI RINVIO

Per tutto quanto non previsto e specificato nel presente capitolato, si fa rinvio alle norme e ai regolamenti vigenti in materia, al Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. 36/2023), al D.L. 76/2020, convertito con modificazioni in L. 120/2020, al D.L.77/2021 convertito in L. 108/2021, D.L. e alle Linee guida Anac.

ART. 19 – PRIVACY

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 di seguito GDPR, il Comune di Finale Ligure in qualità di Titolare del trattamento è in possesso dei suoi dati personali, identificativi, particolari (art. 9 GDPR) e relativi a condanne penali e reati (art. 10 GDPR) per adempiere alle normali operazioni derivanti da obbligo di legge e/o interesse pubblico e/o da regolamenti previsti e/o contrattuali per le finalità indicate nel presente documento. In qualunque momento potrà esercitare i diritti degli interessati di cui agli artt. 15 e ss.

In conseguenza dell'affidamento del servizio di che trattasi, il fornitore si troverà ad effettuare il trattamento di dati personali per conto dell'Ente (Titolare del trattamento), assumendo la qualifica di Responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, per brevità, "GDPR"). Egli sarà pertanto autorizzato al compimento delle sole operazioni di trattamento necessarie, con riferimento ai soli dati personali necessari, ad eseguire le prestazioni affidate.