



## **Comune di Cremona Settore Cultura e Turismo**

### **Capitolato d'oneri per l'affidamento della realizzazione del piano strategico di sviluppo turistico per la città di Cremona**

#### **Art. 1 – Oggetto**

Questo appalto ha per oggetto la realizzazione del piano strategico di sviluppo turistico per la città di Cremona e il suo territorio con modalità, strumenti e fasi dettagliatamente di seguito descritte.

#### **Art. 2 – Fornitura**

Il servizio richiesto comprende le seguenti azioni:

**A – ANALISI DESK:** attività attraverso le quali si effettua la valutazione di dati statistici e studi, sviluppando sui medesimi elaborazioni aggiornate e specifiche.

Analisi di vari fattori:

- struttura e dinamica dei flussi turistici (arrivi, presenze, permanenza media)
- struttura e dinamica della ricettività turistica (alberghi, esercizi complementari)
- sistema di accessibilità/mobilità agli attrattori
- sistema commerciale locale
- offerte turistiche ed escursionistiche
- programmazione in corso all'interno della regione Lombardia.

Questa attività permetterà di avere a disposizione una lettura complessiva del fenomeno turistico a Cremona.

**B – INDAGINE CONOSCITIVA SUGLI OPERATORI TURISTICI DEL TERRITORIO** attraverso la raccolta di un questionario quali-quantitativo con interviste dirette on-line e in presenza e descrizione delle modalità di somministrazione in accordo con il Servizi di Promozione, informazione e accoglienza turistica, della rilevazione dei dati e relativa analisi dei risultati.

Questa analisi ha l'obiettivo di raccogliere i dati qualitativi per definire i punti di forza e debolezza del sistema turistico locale e le priorità di intervento necessarie per l'elaborazione del Piano di Sviluppo Turistico.

#### **C – ANALISI DELLA REPUTAZIONE ON LINE E DEI SERVIZI DELL'OFFERTA E ANALISI DELLE BEST PRACTISE**

1. Analisi reputazione on line della destinazione: attività di web listening che dovrà prendere in considerazione tutte le conversazioni online presenti sulle varie piattaforme (blog, forum e social network) attraverso l'analisi di Big data con l'utilizzo di piattaforme di monitoraggio. L'analisi dei Big data sarà volta ad individuare i trend ed i volumi, ma soprattutto a rilevare i temi di discussione ed il



## **Comune di Cremona Settore Cultura e Turismo**

sentiment. Si richiede di quantificare nella scheda tecnica il costo specifico per l'attivazione annuale della piattaforma/software individuato per svolgere le attività previste e sia per la raccolta e analisi dei dati, sia per quanto riguarda la lettura e la restituzione degli stessi;

2. Analisi della reputazione dell'offerta turistica della destinazione: attività finalizzata ad indagare la soddisfazione di un ipotetico turista con l'obiettivo di generare un processo di analisi e valutazione dei servizi offerti dagli operatori dell'offerta turistica della città di Cremona;
3. Analisi Best Practice: adozione di nuovi strumenti e modalità di lavoro, individuati nelle best practice nazionali e internazionali. Conoscere quanto sta avvenendo in Italia e nel mondo, alla luce del posizionamento del territorio cremonese, è ritenuto fondamentale. E' opportuno identificare un insieme piuttosto ampio di destinazioni ipoteticamente confrontabili sull'intero territorio europeo, con un'attenzione particolare a quelle destinazioni che hanno fatto registrare una o più delle seguenti condizioni nell'arco degli ultimi cinque anni:
  - o alti tassi di crescita delle presenze così come rilevati dalle statistiche ISTAT/Eurostat e dall'ultimo European Cities Marketing Benchmarking Report;
  - o riposizionamento della destinazione a seguito del un Piano strategico e/o rebranding della stessa;
  - o elevati livelli di international brand reputation e loyalty;
  - o introduzione e consolidamento di best practices particolarmente rilevanti.

**D - CONCERTAZIONE TRA GLI OPERATORI TURISTICI E LE ISTITUZIONI LOCALI:** si ritiene importante il coinvolgimento diretto degli stakeholder sin dalla fase di ascolto e mappatura, la creazione di una comunità-partner, la definizione degli obiettivi anche alla luce dei desiderata dei turisti e la costante verifica del risultato dal punto di vista del destinatario-cliente, vale a dire il turista. Pertanto, si dovranno adottare seguenti strumenti:

- percorso partecipato-settore privato: si dovranno concretizzare almeno n.3 focus group con stakeholder territoriali (imprenditori del settore turistico, ristorativo, commerciale, guide, etc.), che avranno l'obiettivo di raccogliere informazioni altrimenti non reperibili tramite altre fonti e di coinvolgere sin nelle prime fasi di analisi i soggetti interessati allo sviluppo turistico del territorio. Durante i focus group nella fase di elaborazione del Piano e nella successiva fase di supporto specialistico, si dovrà prevedere di invitare anche alcuni opinion leaders/stakeholder selezionati, a confrontarsi sulle tematiche più complesse che possono condizionare l'impostazione del Piano strategico, nonché raccogliere indicazioni specifiche e condividere eventuali ipotesi di miglioramento di elementi critici riscontrati. In questi incontri si procederà con la presentazione e il confronto su risultati delle analisi preliminari realizzate, con l'individuazione dei prodotti turistici strategici, dei mercati e con la condivisione di ipotesi di linee di sviluppo per la programmazione



## **Comune di Cremona Settore Cultura e Turismo**

territoriale.

- percorso partecipato-settore pubblico: anche questa attività dovrà essere svolta avendo come riferimento il territorio e dovrà essere concretizzata con la realizzazione di incontri one to one con referenti della Regione Lombardia e delle Amministrazioni e locali;
- percorso partecipato-residenti: momenti di ascolto e interazione con le comunità e le rappresentanze sociali e culturali di alcune aree particolarmente critiche o di eccellenza.

**E – IMPOSTAZIONE DELL'OSSERVATORIO TURISTICO CREMONESE:** avvio dell'Osservatorio Turistico Cremonese.

L'Osservatorio avrà il compito di mappare le fonti e raccogliere i dati utili e disponibili, riportare analisi derivanti dai big data elaborati grazie a piattaforme consolidate, coinvolgere gli stakeholder e operatori turistico-territoriali, creare una dashboard che consenta di disporre di strumenti operativi dei quali i singoli operatori difficilmente potrebbero disporre, approntare il modello valutativo ritenuto più rispondente.

Viene richiesto, inoltre, di indicare i costi annuali di gestione dell'Osservatorio proposto.

**F – UTILIZZO DELLE PIATTAFORME:** In particolare, oltre ad avere la necessità di attivare piattaforme idonee a erogare i servizi di analisi della reputazione on line (analisi BIG Data) e di analisi delle prenotazioni nelle strutture ricettive per avere informazioni predittive sull'andamento delle prenotazioni, costo delle camere, tasso di occupazione, etc, si considera fin d'ora importante indicare nella scheda tecnica quali piattaforme si intendono attivare.

**G – FORMAZIONE DEL PERSONALE** sull'utilizzo degli applicativi utilizzati.

Si chiede di comprendere nella fornitura dei servizi elencati nei punti precedenti, idonea formazione al personale dipendente del Servizio Turismo del Comune di Cremona che verrà segnalato, di un'adeguata formazione per la gestione degli applicativi utilizzati e che verranno attivati.

**H – ANALISI GESTIONE OSSERVATORIO**

I dati ottenuti attraverso l'osservatorio verranno analizzati dal fornitore per tutto l'anno 2023 con una cadenza di norma bimestrale.

**I – REDAZIONE DEL PIANO STRATEGICO DI SVILUPPO TURISTICO PER LA CITTÀ DI CREMONA**

prevedendo una o più ipotesi di modalità di funzionamento su un arco temporale triennale anche in termini di ricadute sulla qualificazione del personale.



## **Comune di Cremona Settore Cultura e Turismo**

### **L – TEMPISTICHE**

Si richiede che le azioni sopracitate vengano svolte seguendo le tempistiche di seguito elencate:

- Fine novembre – Condivisione del progetto Tavolo del Turismo e alla Commissione Turismo
- Fine novembre – analisi del sistema turistico territoriale
- Fine dicembre – prima restituzione dei risultati con l'organizzazione di un incontro pubblico
- Marzo-Aprile – definizione delle linee strategiche
- Giugno 2023 – piano strategico triennale e avvio osservatorio turismo

### **Art. 3 – Importo dell'appalto**

Il corrispettivo a base di appalto è di

- € 36.000,00 IVA esclusa.

Il subappalto è ammesso nei limiti e alle condizioni previste dall'art. 105 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

### **Art. 4 – Requisiti di partecipazione**

All'atto dell'offerta l'affidatario del servizio dovrà risultare in possesso dei seguenti requisiti:

#### **- Requisiti soggettivi e di ordine generale di cui all'art. 80 D.Lgs.50/2016**

Iscrizione al Registro delle Imprese presso la competente C.C.I.A.A, ovvero iscrizione nel Registro delle Commissioni provinciali per l'Artigianato o presso i competenti registri professionali.

Sono ammessi alla procedura gli operatori economici per i quali non sussistono cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

### **Art. 5 – Modalità di presentazione dell'offerta**

La partecipazione alla presente procedura si articola nell'inserimento dei dati e delle informazioni di ordine amministrativo-generale e dell'offerta economica dell'impresa concorrente, secondo le indicazioni riportate sulla piattaforma Sintel. Ai fini della valida partecipazione alla procedura in discorso, l'impresa concorrente dovrà, pena esclusione dalla procedura medesima, firmare digitalmente il file prodotto dalla piattaforma Sintel contenente l'offerta in tutte le sue parti.

La ditta che partecipa alla procedura dovrà sottomettere la propria offerta entro e non oltre il termine perentorio delle **ore 13:00** del giorno **11 novembre 2022 (nota: non più di 10 giorni dalla pubblicazione)**. Si consiglia, comunque, di provvedere all'inserimento dell'offerta almeno il giorno prima della data sopra indicata, al fine di evitare eventuali disguidi tecnici che si potessero verificare il giorno di scadenza. Non sarà ritenuta valida e non sarà accettata alcuna offerta pervenuta oltre tale termine, anche per causa non



## **Comune di Cremona Settore Cultura e Turismo**

imputabile al Concorrente.

Il Comune di Cremona avrà la facoltà di sospendere, revocare o chiudere la procedura qualora, nel corso della negoziazione, si verificassero anomalie nel funzionamento dell'applicativo o della rete che rendano impossibile ai partecipanti l'accesso a Sintel, o che impediscano di formulare l'offerta.

### **Art. 6 – Offerta**

#### **a) Requisiti amministrativi**

Il Concorrente debitamente registrato a Sintel accede con le proprie Chiavi di accesso nell'apposita sezione "Invio Offerta" relativa alla presente procedura accedendo al sito internet, all'indirizzo <http://www.arca.regione.lombardia.it>.

Nell'apposito campo "**Requisiti amministrativi**" presente sulla piattaforma Sintel il Concorrente, **a pena di esclusione**, dovrà allegare la seguente documentazione amministrativa **firmata digitalmente**:

1. Istanza di partecipazione alla gara, comprensiva di dichiarazione sostitutiva in ordine ai requisiti generali, redatta sul modello fac-simile allegato A, firmata digitalmente per integrale accettazione dei termini in esso contenuti.

L'istanza dovrà essere presentata e sottoscritta:

- nel caso di singola impresa, dal legale rappresentante della stessa;

**Il concorrente dovrà inoltre rilasciare una dichiarazione** di accettazione termini e condizioni esposti nella documentazione di gara. Tale dichiarazione sarà prodotta automaticamente dalla piattaforma Sintel e assumerà valore legale con l'apposizione della firma digitale sul file formato .pdf riepilogativo di tutti i dati dell'offerta (quarto step del percorso guidato "Invia offerta").

#### **b) Offerta economica**

Nell'apposito campo "**offerta economica**" presente sulla piattaforma Sintel, il Concorrente, **a pena di esclusione**, dovrà indicare la propria offerta economica I.V.A. esclusa. Al termine della compilazione dell'offerta economica, Sintel genererà un documento in formato "pdf" che dovrà essere scaricato dal



## **Comune di Cremona Settore Cultura e Turismo**

fornitore sul proprio terminale e, quindi, **sottoscritto con firma digitale** dal legale rappresentante o dal procuratore autorizzato.

**Non saranno ammesse offerte in aumento rispetto all'importo posto a base di gara.**

### **Art. 7 – Aggiudicazione**

L'appalto sarà aggiudicato mediante affidamento diretto ex art. 36, comma 2, lettera a), del D. Lgs. 50/2016 e disciplina sostitutiva di cui all'art. 1 della legge n. 120 del 2020 come sostituita dall'art. 51 della legge n. 108 del 2021, applicando il criterio del minor prezzo per la valutazione delle offerte. Art. 9: Obbligatorietà dell'offerta L'offerta dovrà avere validità di almeno 180 giorni successivi dalla data di scadenza del termine di presentazione e avrà valore di proposta contrattuale irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 del Codice Civile. Mentre con la presentazione dell'offerta la ditta è immediatamente obbligata nei confronti del Comune, per il Comune il rapporto obbligatorio nascerà solo dopo il provvedimento di aggiudicazione definitiva e la stipulazione del contratto. Il Comune si riserva, comunque, la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di procedere o meno all'aggiudicazione.

### **Art. 8 – Pagamento dei corrispettivi**

Il corrispettivo verrà corrisposto entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa fattura elettronica, nonché all'assolvimento degli obblighi in ordine alla regolarità nel pagamento delle contribuzioni e delle retribuzioni, secondo quanto previsto dalla normativa vigente (DURC).

Il codice identificativo gara (CIG) dovrà essere inserito obbligatoriamente nella fattura elettronica PA.

### **Art. 9 – Stipulazione del contratto**

Faranno parte del contratto, anche se non materialmente allegati allo stesso, il presente capitolato speciale descrittivo e prestazionale nonché l'offerta economica dell'appaltatore. b. I termini per la stipula sono quelli previsti dall'art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016. c. Il contratto sarà stipulato mediante scrittura privata semplice con spese a carico dell'appaltatore.

### **Art. 10 – Cessione del contratto**

È vietata la cessione, totale o parziale, del contratto. Ogni atto contrario è nullo.



## **Comune di Cremona Settore Cultura e Turismo**

### **Art. 11 – Controversie**

Qualsiasi controversia in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e l'Affidatario saranno demandate al Foro competente, ossia al Tribunale di Cremona.

Per la definizione di ogni eventuale controversia inerente l'esecuzione del presente appalto è esclusa la competenza arbitrale.

### **Art. 12: Normativa antimafia**

L'affidamento dei servizi oggetto del presente Capitolato di appalto resta subordinato al rispetto delle vigenti disposizioni in materia di prevenzione per la lotta alla delinquenza mafiosa, con particolare riferimento al D.lgs. 159/2011.

La stipula del contratto è sottoposta alla condizione sospensiva dell'esito positivo dei controlli sull'appaltatore.

### **Art. 13 – Trattamento dati**

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo, l'appaltante quale titolare del trattamento dei dati forniti in risposta alla presente procedura o comunque raccolti a tale scopo, informa che tali dati verranno utilizzati unicamente ai fini della partecipazione alla procedura medesima e delle attività ad essa correlate e conseguenti.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

I dati potranno essere trattati anche in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle



### **Comune di Cremona Settore Cultura e Turismo**

qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi ed avviene sulla base dell'autorizzazione al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici, rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.

Il conferimento dei dati è necessario per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.

Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali gli operatori dal titolare designati per il trattamento dei dati personali.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- soggetti terzi fornitori di servizi per il titolare, o comunque ad esso legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalità sopra descritte, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;
- altre amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
- legali incaricati per la tutela del titolare, in sede stragiudiziale e giudiziale;
- ogni altro soggetto esterno a cui si renda necessario, per obbligo di legge o di regolamento, comunicare i dati personali ai fini dell'affidamento e dell'aggiudicazione del contratto.

In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate dall'ente solo nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo.

I dati vengono trattati per un periodo non superiore a quello strettamente necessario per le finalità per le quali sono stati raccolti e per le quali vengono trattati.

Il periodo di trattamento è correlato alla durata della procedura di affidamento di aggiudicazione del contratto.

La data di cessazione del trattamento, per le finalità di cui sopra, coincide con stipulazione del contratto a



### **Comune di Cremona Settore Cultura e Turismo**

seguito della quale il titolare procederà alla archiviazione dei dati della procedura di affidamento, conformemente alle disposizioni vigenti, fatto salvo i dati personali da allegare al contratto medesimo.

Con l'invio e la sottoscrizione della domanda di partecipazione, i concorrenti esprimono pertanto il loro consenso al predetto trattamento.

Con separato provvedimento, l'operatore economico aggiudicatario sarà nominato RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI per le attività collegate con l'esecuzione dell'appalto.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

I diritti dell'interessato sono disciplinati dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n.196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo.

In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. La relativa richiesta va rivolta al Comune di Cremona.

Il Titolare del trattamento dei dati personali, di cui alla presente informativa, è Comune di Cremona, con sede in Cremona, Piazza del Comune 8, cap. 26100, nella persona del Sindaco pro tempore, responsabile per la protezione dati personali, contattabile a mezzo e-mail all'indirizzo [responsabile.protezionedati@comune.cremona.it](mailto:responsabile.protezionedati@comune.cremona.it)

#### **Art. 14 – Richiami normativi**

La partecipazione alla gara comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni del



**Comune di Cremona Settore Cultura e Turismo**

presente Capitolato e della lettera di invito.

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Capitolato si applicano le norme del Decreto Legislativo n.50/2016, le normative e regolamenti vigenti in materia di contratti pubblici di rilevanza comunale, nazionale e comunitaria, in quanto applicabili e compatibili