

***Procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del decreto legislativo del 31 marzo 2023, n. 36 e ss. mm. e ii. per l'affidamento di servizi specialistici per la mappatura dell'accessibilità delle strutture ricettive toscane: servizi di rilevazione e assistenza tecnica***

**CIG: BB37C576A7**  
**CUP: D59I24002300001**

**Allegato 1 - Capitolato Tecnico Prestazionale**

## PREMESSE

Fondazione Sistema Toscana (di seguito anche “FST”, “Committente” oppure, ancora, “Stazione appaltante”) è una fondazione di diritto privato senza scopo di lucro che opera in regime di in-house providing della Regione Toscana, per il perseguimento delle seguenti finalità istituzionali della Regione:

- sviluppo della comunicazione digitale per la valorizzazione e la promozione dei beni e delle attività culturali, della ricerca e dell’innovazione, della società dell’informazione e della conoscenza;
- promozione dell’integrazione tra offerta culturale e offerta turistica;
- promozione e diffusione del cinema e dell’audiovisivo e delle iniziative educative e formative;
- attività di film commission;
- promozione e valorizzazione dell’identità toscana e sviluppo delle politiche giovanili e dei diritti.

### Contesto di riferimento

La Regione Toscana si colloca tra i territori più sensibili e proattivi sul tema dell’accessibilità, dando visibilità alle iniziative promosse attraverso l’apposito portale [www.toscana-accessibile.it](http://www.toscana-accessibile.it). Con la sua forte vocazione turistica internazionale, ha già in essere servizi che coniugano turismo, fruizione culturale e supporto al viaggiatore con esigenze speciali.

Al netto delle locazioni turistiche, sono poco più di 16.700 le strutture ricettive che offrono ospitalità nella regione. La composizione dell’offerta è quella consolidata da tempo: il comparto extra-alberghiero rappresenta quello più consistente, con l’84% delle strutture ed il 68% dei posti letto. Il tasso di ricettività è di circa 155 letti su 1.000 abitanti.

La Regione Toscana ha riordinato la disciplina del settore nella legge regionale 55/2024, che prevede (art. 3) specifiche disposizioni riguardo alla diffusione delle informazioni sull’accessibilità delle strutture turistico-ricettive.

### Il Progetto ToMATO

Il presente Capitolato descrive dei servizi la cui esecuzione contribuirà a realizzare il progetto "ToMATO - Toscana: mappatura accessibilità turismo organizzato", finanziato con Decreto del Capo Dipartimento per le politiche in favore delle persone con disabilità della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 marzo 2025, nell’ambito del più ampio progetto "Toscana accessibile" (Delibera della Giunta Regionale n. 1078 del 28 luglio 2025).

Allo stato attuale, manca tuttavia un quadro esaustivo del livello effettivo di accessibilità delle strutture ricettive, che rende più difficile per il turista disabile orientarsi e organizzare adeguatamente i propri percorsi di visita nelle differenti Comunità d’Ambito turistico e località della Toscana.

L’intervento di FST si propone di colmare questa lacuna informativa, accompagnando le imprese all’adempimento degli obblighi informativi previsti dalla nuova legge per la mappatura delle strutture ricettive e all’utilizzo degli strumenti regionali appositamente predisposti.

## **Obiettivo del servizio**

La presente procedura ha la finalità di individuare un operatore economico a cui affidare il servizio di rilevazione dati e assistenza tecnica per la mappatura dell'accessibilità delle strutture ricettive toscane, funzionale ad effettuare la mappatura e la valorizzazione dell'offerta turistica accessibile e inclusiva. Il servizio è finalizzato a supportare le imprese ricettive nella rilevazione e nel recupero delle informazioni sull'accessibilità, garantendo l'aggiornamento dei sistemi informativi e la corretta promozione dell'offerta inclusiva sui canali di comunicazione istituzionali.

## **Capitolo 1. Contenuti e funzioni del Capitolato Tecnico Prestazionale**

Il presente documento contiene le indicazioni necessarie a circoscrivere e dettagliare i servizi che Fondazione Sistema Toscana richiede all'Aggiudicatario di eseguire nell'ambito del progetto ToMATO.

Questo documento, che costituisce l'Allegato tecnico dell'Accordo Quadro (di seguito anche solo AQ), individua gli obiettivi e le caratteristiche tecniche generali delle prestazioni richieste con lo scopo di indicare lo standard qualitativo prestazionale imposto all'Aggiudicatario, in conformità alle normative tecniche vigenti e alle previsioni di legge e contrattuali.

## **Capitolo 2. Oggetto dell'Accordo quadro e dettaglio dei servizi**

L'Aggiudicatario dell'AQ si impegna a eseguire le prestazioni descritte nei singoli Ordini che discenderanno dall'AQ, indeterminati nel numero, aventi ad oggetto il servizio di mappatura dell'accessibilità delle strutture ricettive toscane: servizi di rilevazione e assistenza tecnica.

La Committente non è obbligata a garantire all'Aggiudicatario la trasmissione di un numero minimo di Ordini, né consegue che all'Aggiudicatario sarà riconosciuto il solo importo maturato quale corrispettivo per quelle prestazioni effettivamente richieste da questa Committente ed erogate dall'Esecutore, in esecuzione dell'Accordo quadro medesimo.

Nel dettaglio i servizi oggetto dell'AQ sono descritti nei paragrafi seguenti.

Il servizio di mappatura ha l'obiettivo di ingaggiare gli operatori delle strutture ricettive della Toscana (ad eccezione delle locazioni turistiche), sensibilizzandoli alla corretta informazione sui canali di informazione e promozione circa le caratteristiche di accessibilità della propria struttura ed infine accompagnandoli a compiere le seguenti operazioni:

- compilare la Scheda di accessibilità disponibile sul sistema informativo regionale in uso agli operatori, scaricare il pdf generato dal sistema in doppia lingua (italiano e inglese) (si veda Allegato 2 - Scheda di accessibilità);
- iscriversi alla piattaforma regionale "Make" dedicato agli operatori del turismo per



- la promozione turistica, profilare la propria attività e caricare la Scheda pdf in doppia lingua (italiano e inglese) per la sua fruizione da parte dei turisti attraverso Visit Tuscany.

Il servizio nel dettaglio comprende lo svolgimento delle seguenti attività:

### **I - Attività preparatorie e di coordinamento**

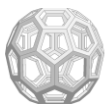
- Definizione, in accordo con FST, del campione di strutture ricettive da mappare, garantendo la rappresentatività di tutto il territorio regionale e di tutte le categorie di ricettività (alberghiero, extra-alberghiero, strutture termali, agriturismi, B&B, case vacanze, campeggi, ecc.);
- Predisposizione di un database operativo per la gestione delle attività di mappatura, con tracciamento dello stato di avanzamento per ciascuna struttura;
- Studio e analisi degli strumenti predisposti da Regione (Scheda accessibilità inserita nel Sistema Turistico Regionale) e FST (Piattaforma Make);
- Pianificazione delle attività di mappatura per ambiti territoriali, in coordinamento con FST e con le Comunità d'Ambito turistico della Toscana;
- Predisposizione di materiali informativi e di supporto per facilitare il contatto con le strutture ricettive.

### **II - Attività di rilevazione dati e assistenza tecnica per strutture ricettive**

- Contatto diretto (telefonico e via email) con le strutture ricettive selezionate per presentare l'iniziativa, verificare la disponibilità alla partecipazione e concordare le modalità di rilevazione;
- Sopralluogo presso le strutture ricettive (in loco) oppure, ove concordato con la struttura e con FST, organizzazione di videoconferenza per la raccolta delle informazioni relative alla accessibilità della struttura;
- Assistenza alla compilazione della Scheda di accessibilità sul sistema informativo regionale, sulla base delle informazioni raccolte nel sopralluogo/videoconferenza di cui al punto precedente;
- Assistenza alla profilazione delle strutture sulla piattaforma MAKE ([make.visittuscany.com](http://make.visittuscany.com)), compreso il caricamento della Scheda di Accessibilità;
- Raccolta di informazioni relative ai sistemi informativi aziendali in uso, al fine di permettere a Regione Toscana di verificare la fattibilità di una futura interoperabilità con il sistema informativo regionale;
- Invio di materiali formativi prodotti da FST per l'accessibilità.

L'attività di mappatura si intende regolarmente eseguita esclusivamente a seguito della corretta compilazione della Scheda di accessibilità sul sistema informativo regionale, nonché della completa profilazione della struttura sulla piattaforma MAKE ([make.visittuscany.com](http://make.visittuscany.com)) incluso il caricamento e la messa a disposizione su Make della Scheda di accessibilità, e previa verifica di conformità da parte della Stazione appaltante.

Eventuali caricamenti incompleti, non conformi o oggetto di richiesta di integrazione non determinano il perfezionamento della prestazione.



## Target quantitativi

- Il numero minimo di strutture ricettive mappate, che sarà oggetto del primo Ordine, è di **2000 unità (di cui almeno il 10% con sopralluogo)**, considerato che la Stazione Appaltante impone un termine massimo di 5 mesi di lavoro;
- Il campione finale dovrà essere rappresentativo di:
  - Tutte le Comunità d'Ambito turistico della Toscana (come individuati dalla normativa regionale);
  - Tutte le tipologie di strutture ricettive (alberghiere, extra-alberghiere, agriturismi, strutture congressuali, ecc.);
  - Diverse fasce dimensionali (piccole, medie e grandi strutture);
  - Diverse aree geografiche (costiere, collinari, montane, urbane).

L'Aggiudicatario dovrà presentare, entro 15 giorni dalla stipula dell'AQ, un piano operativo di dettaglio che includa:

- a) Cronoprogramma dettagliato delle attività, con indicazione delle milestone e delle scadenze;
- b) Composizione del team di lavoro, con indicazione dei profili professionali e dei curricula;
- c) Metodologia di lavoro e strumenti operativi che saranno utilizzati;
- d) Elenco delle strutture ricettive da mappare, concordato con FST, in considerazione dell'offerta tecnica presentata in sede di gara.

Le attività dovranno essere svolte nel rispetto del cronoprogramma approvato (che potrà essere modificato per esigenze organizzative e comunque su richiesta di FST o in accordo con quest'ultimo), con verifiche periodiche dello stato di avanzamento (almeno mensili) con FST.

L'Aggiudicatario dovrà garantire il pieno coordinamento con FST e con gli altri soggetti coinvolti nel progetto "Toscana accessibile" indicati da FST.

Tutte le attività dovranno essere svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy (GDPR), con particolare attenzione al trattamento dei dati personali e sensibili eventualmente raccolti durante le mappature.

L'Aggiudicatario dovrà produrre reportistica periodica sullo stato di avanzamento delle attività, secondo il formato e con la periodicità concordati con FST (indicativamente mensile).

Al termine delle attività, l'Aggiudicatario dovrà produrre un report finale completo che documenti:

- a) Le attività svolte e i risultati raggiunti;
- b) Il database completo delle strutture mappate;
- c) Analisi qualitativa e quantitativa dei dati raccolti;
- d) Indicazioni e raccomandazioni per la prosecuzione e l'estensione delle attività.

### **Capitolo 3. Organizzazione operativa**

L'Aggiudicatario dovrà predisporre una organizzazione in team tale da garantire la gestione anche in contemporanea di diverse attività oggetto degli Ordini e l'esecuzione conforme a quanto indicato nel presente Capitolato.

La composizione del gruppo di lavoro indicata nell'Offerta tecnica è impegnativa per l'Aggiudicatario. L'Aggiudicatario si impegna a sostituire, se necessario, ciascuna delle figure professionali con figure che abbiano lo stesso profilo, livello di competenza ed esperienza uguali o superiori a quelli della figura sostituita. Le eventuali sostituzioni dovranno essere comunicate tempestivamente a FST, garantendo al contempo il servizio richiesto e senza che l'avvicendamento danneggi o rallenti in alcun modo l'esecuzione del contratto.

L'Aggiudicatario potrà sostituire le figure professionali indicate solo previa richiesta esplicita e scritta a mezzo PEC alla Committente e sua relativa autorizzazione nella persona del RUP.

L'organizzazione proposta dall'Aggiudicatario dovrà garantire un team composto da almeno i seguenti componenti:

#### **n. 1 Responsabile del Servizio / Project Manager**

- Coordinamento generale delle attività
- Interfaccia con FST e con gli stakeholder
- Supervisione del rispetto del cronoprogramma e del budget
- Esperienza minima richiesta: 10 anni in progetti complessi, di cui almeno 3 in ambito accessibilità/turismo

#### **n. 3 Rilevatori esperti in accessibilità**

- Esperti nella valutazione dell'accessibilità secondo standard UNI/PdR 131 e UNI ISO 21902
- Conduzione dei contatti con le strutture ricettive
- Compilazione delle Schede di accessibilità
- Esperienza minima richiesta: 3 anni in valutazione accessibilità edifici/servizi

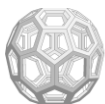
#### **n. 3 Assistenti alla mappatura**

- Supporto ai rilevatori esperti
- Gestione dei contatti con le strutture
- Supporto alla compilazione delle Schede di accessibilità
- Gestione del database operativo

### **Capitolo 4. Disposizioni finali**

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato Tecnico, si fa riferimento:

- Al D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 e ss. mm. e ii. (Codice dei contratti pubblici);
- Agli standard tecnici UNI/PdR 131:2023 e UNI ISO 21902:2022;



- Alla L.R. 61/2024 – Testo unico del turismo (poi integrata con il regolamento attuativo 47/R/2025);
- Al Disciplinare di gara;
- All'Accordo quadro che sarà stipulato con l'Aggiudicatario.

Il presente Capitolato, unitamente al disciplinare di gara e allo schema di Accordo quadro, costituisce la *lex specialis* della procedura di gara.

L'Aggiudicatario è tenuto alla piena conoscenza e accettazione di tutte le disposizioni contenute nel presente Capitolato.

Eventuali modifiche al presente Capitolato potranno essere apportate solo attraverso atti scritti, firmati da entrambe le parti, nel rispetto della normativa vigente.

**Sede Legale**

Via Duca d'Aosta, 9 – 50129  
Firenze  
Tel. +39 055 2719012  
Fax +39 055 489308

**Unità Operativa**

Via San Gallo, 25 – 50129  
Firenze  
Tel. +39 055 2719011  
Fax +39 055 2719070

P.IVA – C.F. 05468660484

Pag. 7 a 7