

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 1045 del 17 luglio 2018

Evoluzione del Progetto Regio.IAT 3.0 - Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica in Rete: Attività di consolidamento della rete degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) ed estensione utilizzo della piattaforma di Destination Management System a Organizzazioni di Gestione della Destinazione (OGD), Marchi d'Area, Consorzi di imprese turistiche, Club di prodotto, Reti di imprese e ad altri soggetti del sistema turistico veneto. DGR n. 247 del 06.03.2018. Legge regionale 14 giugno 2013, n. 11, articolo 15.

[Turismo]

Note per la trasparenza:

Dopo l'avvenuta ricostituzione della rete di Uffici Informazione e Accoglienza Turistica, in base alla legge regionale n.11/2013 si provvede, in attuazione del Piano Turistico Annuale 2018, approvato con DGR n. 247 del 06.03.2018, all'evoluzione del Progetto denominato Regio.IAT 3.0 - Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica in Rete - sia sul versante dell'editoria e dell'immagine coordinata, sia sul versante digitale estendendo l'utilizzo della piattaforma DMS ad altri soggetti e mettendo in rete tra loro uffici turistici, Organizzazioni di Gestione della Destinazione, Consorzi di imprese turistiche, Club di prodotto e Reti di imprese ed altri soggetti del sistema turistico veneto.

La realizzazione delle attività è affidata a Veneto Innovazione Spa. Importo di spesa: euro 200.000,00

L'Assessore Federico Caner riferisce quanto segue.

La Legge regionale 14 giugno 2013 n. 11 "Sviluppo e sostenibilità del turismo veneto", entrata in vigore il 3 luglio 2013, rappresenta il quadro di riferimento normativo per il turismo e l'industria turistica regionale, contribuendo a definire una politica regionale che intende promuovere lo sviluppo sostenibile dell'industria turistica, in uno scenario di profonda evoluzione dei mercati internazionali, dei profili della domanda e di cambiamento del quadro economico e sociale.

Con questa normativa il legislatore regionale ha ridefinito la governance del complesso sistema turistico regionale, favorendo la nascita di Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni e innovando anche le modalità di gestione delle attività di informazione e accoglienza turistica. A cinque anni all'entrata in vigore della legge regionale n. 11/2013 e delle relative delibere applicative si è quindi andato definendo il sistema di *governance* del turismo veneto e di gestione delle destinazioni turistiche, a suo tempo delineato dal legislatore e che ha visto la costituzione e il riconoscimento di 16 Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni con 13 Consorzi di imprese turistiche e 73 uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e l'avvio di alcuni Marchi d'Area quali sotto-ambito di destinazione e di numerosi Club di prodotto e Reti di impresa operanti nelle destinazioni turistiche venete o ad esse trasversali, costituitisi anche sulla spinta dei finanziamenti POR-FESR 2014-2020 per il turismo, di progetti di eccellenza, interregionali o di cooperazione internazionale o transfrontaliera.

In particolare, per quanto concerne la funzione di informazione e accoglienza turistica, l'articolo 15 della legge regionale n. 11/2013 stabilisce che questa è suddivisa fra la Regione e gli enti locali: alla Giunta regionale competono le attività di indirizzo, programmazione e coordinamento delle attività in maniera unitaria su tutto il territorio regionale, mentre l'organizzazione operativa e la gestione delle attività di informazione e accoglienza turistica a livello locale è svolta da soggetti locali, pubblici e privati, anche associati.

Nell'esercizio di tale competenza, con deliberazione n. 2287 del 10 dicembre 2013, la Giunta regionale ha provveduto a definire l'assetto dell'attività di informazione e accoglienza turistica, stabilendo anche le caratteristiche operative, i requisiti minimi, le attività ed i servizi da rendere ai sensi dell'articolo 15 della legge regionale n. 11/2013, nonché le disposizioni procedurali per il riconoscimento dei soggetti gestori di tali attività, nel rispetto della priorità indicata dall'articolo 15, comma 3, della legge regionale n. 11/2013.

Ad oggi sono 73 gli uffici di informazione ed accoglienza del turista (IAT) riconosciuti dalla Giunta regionale ai sensi della DGR n. 2287/2013, dislocati in tutto il Veneto. Con la DGR n. 651/2017 si è provveduto a favorirne il collegamento in rete - tra loro e con la Regione - in modo da garantire uniformità nel servizio e nella qualità delle informazioni e la loro interoperabilità, nonché un'immagine unitaria del modello di accoglienza turistica veneto, tutti aspetti che si sostanziano nel progetto denominato "Regio.IAT 3.0".

A tal proposito va ricordato che il progetto trovava il proprio fondamento nella deliberazione n. 2287/2013 con la quale la Giunta regionale aveva stabilito, tra gli altri standard, che tutti gli uffici turistici della Rete IAT regionale dovessero avvalersi di un unico Destination Management System - deskline 3.0 - individuato dalla Regione del Veneto in seguito ad apposita gara e messo a disposizione degli uffici IAT per la gestione integrata di tutte le informazioni necessarie al turista in qualsiasi località del Veneto, collegando tra loro gli uffici stessi e rendendo disponibili tali informazioni sui siti delle destinazioni o del territorio, su app o altri sistemi informativi e di promuovere i principali eventi di valenza regionale sul sito www.veneto.eu; la stessa deliberazione disponeva, altresì, il coordinamento della Regione nella ideazione e produzione del materiale informativo disponibile presso gli uffici turistici, attraverso una grafica unitaria e un supporto nella produzione e gestione del materiale di accoglienza turistica.

Il sistema deskline 3.0, consente - tra l'altro - il caricamento degli eventi di tutto il territorio del Veneto, alimentando con un "unico inserimento" i siti web locali (Comune, IAT, altro), di destinazione intermedia OGD (Organizzazione di Gestione della Destinazione, Marchi d'area, altro) e il sito turistico regionale www.veneto.eu. Gli eventi inseriti in deskline 3.0, suddivisi in 20 macro categorie e in 70 temi vacanza, possono pertanto essere visualizzati sulle diverse piattaforme (siti web, app, totem, etc.) e quindi resi disponibili a quanti sono interessati, sia mediante un modello predefinito (TOSC), a disposizione dei soggetti della rete regionale sia attraverso web service.

Dopo questa importante fase di avvio, quale azione prevista dal Piano Turistico Annuale per l'anno 2018, approvato con DGR n. 247 del 06.03.2018, si provvede ad estendere l'utilizzo del Destination Management System - deskline 3.0, anche agli altri soggetti del sistema turistico veneto, a partire dalle 16 Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni con i 13 Consorzi di imprese turistiche, ai sotto ambiti di destinazione costituitisi in Marchi d'Area come previsto dalla DGR n. 190/2017 e ai Club di prodotto e Reti di imprese beneficiari dei finanziamenti POR FESR 2014-2020, di progetti di eccellenza, interregionali, di cooperazione internazionale o transfrontaliera, che volessero utilizzarlo. Sarà necessario provvedere a regolamentare le procedure per l'accreditamento e le modalità di utilizzo dello stesso, anche in relazione alle funzionalità aggiuntive di booking e dynamic packaging di particolare interesse per questi nuovi soggetti e che si aggiungono a quelle di utilizzo degli altri moduli, già oggetto di regolamentazione con la citata DGR n. 651/2017.

Per favorire l'estensione dell'utilizzo del DMS - deskline 3.0 è necessaria quindi un'intensa attività prima di divulgazione, poi di selezione, formazione e assistenza nei confronti dei soggetti del sistema turistico veneto potenzialmente interessati ed il successivo accreditamento di quei soggetti che vorranno aderire al progetto nel rispetto di apposite procedure. Le modalità di accreditamento e le procedure per l'utilizzo delle funzionalità aggiuntive di booking e dynamic packaging da parte dei soggetti del sistema turistico veneto (uffici IAT, Organizzazioni di Gestione delle Destinazioni, Marchi d'Area, Consorzi di imprese turistiche, Club di prodotto e Reti di imprese e altri soggetti del sistema turistico veneto), definite d'intesa tra la Direzione Turismo, la Direzione ICT e Agenda digitale - sentiti anche i responsabili tecnici del progetto e gli stessi fornitori - sono contenute nell'**Allegato A** della presente deliberazione.

Per quanto concerne invece gli aspetti relativi all'editoria ed immagine coordinata, va ricordato che con le proprie deliberazioni n. 2770/2014, n. 1659/2015 e n. 651/2017 la Giunta regionale ha dato corso alle linee di indirizzo, programmazione e coordinamento delle attività di informazione e accoglienza turistica di cui all'articolo 15 della legge regionale n. 11/2013 attraverso le seguenti azioni:

- individuazione e sviluppo di una linea editoriale di immagine coordinata sulla base di un'unica "gabbia grafica" in continuità con quella già adottata per il progetto del cicloturismo Veneto;
- individuazione di alcune tipologie di materiali da considerarsi di interesse trasversale per tutti i territori e come tali potenzialmente declinabili da ciascun territorio/destinazione del Veneto;
- realizzazione e stampa di dépliant e mappe di accoglienza di territorio/destinazione per una parte dei soggetti firmatari di accordi di collaborazione ai sensi della delibera n. 2287/2013.

Individuata la "gabbia grafica" e sviluppate le prime applicazioni per la rete degli uffici IAT attraverso la realizzazione di oltre 60 dépliant di accoglienza e di 20 mappe, si rende ora necessario provvedere alla realizzazione di detti materiali per quelle località, sede di IAT, che non ne hanno ancora beneficiato, di declinarli anche per altre lingue richieste dagli ospiti delle destinazioni o per altre tipologie, di provvedere alla ristampa dei materiali in corso di esaurimento.

Tutto ciò presuppone, oltre all'applicazione della linea grafica, la realizzazione degli esecutivi o il loro aggiornamento e la stampa dei materiali stessi.

L'evoluzione del Progetto Regio.IAT 3.0, con le relative attività di consolidamento della rete degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e l'estensione dell'utilizzo della piattaforma di Destination Management System a Organizzazioni di Gestione della Destinazione (OGD), Marchi d'Area, Consorzi di imprese turistiche, Club di prodotto e Reti di imprese e ad altri soggetti del sistema turistico veneto, presuppongono una serie di competenze e professionalità non tutte rinvenibili all'interno della struttura regionale. Per dare seguito alle attività sopra menzionate, che richiedono il coordinamento di una vasta platea di operatori del sistema turistico veneto, ma anche il costante affiancamento ai diversi uffici regionali coinvolti, si

ritiene opportuno avvalersi del supporto tecnico ed organizzativo della società Veneto Innovazione Spa.

A tal riguardo si informa che, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del Codice dei contratti pubblici è possibile procedere all'affidamento diretto a Veneto Innovazione Spa in quanto, in data 15 febbraio 2018, è avvenuta la presentazione dell'istanza per la sua iscrizione nell'Elenco delle società in house. Tale domanda di iscrizione, come previsto al punto 5.3 della Delibera ANAC n. 951 del 20 settembre 2017 "consente alle amministrazioni aggiudicatrici e agli enti aggiudicatori di effettuare sotto la propria responsabilità affidamenti diretti dei contratti all'organismo in house, così come prescritto dall'art. 5, comma 1, del Codice dei contratti pubblici."

In tal senso è necessario precisare che Veneto Innovazione Spa è società *in house* della Regione del Veneto, istituita con legge regionale del 6 settembre 1988 n. 45 ed i cui ambiti operativi sono stati ampliati con legge regionale 30 dicembre 2016, n. 30 "Collegato alla legge di stabilità regionale 2017", potendo ora svolgere attività di promozione del sistema economico del Veneto, in tutti i suoi aspetti economico-produttivi, curandone la diffusione e l'informazione e favorendo l'attivazione di sinergie.

Si fa presente, inoltre, che Veneto Innovazione Spa è società a partecipazione regionale totalitaria e che lo statuto societario esclude la possibilità che privati, ovvero imprese private, partecipino alla compagine societaria. Si precisa, altresì, che le previsioni contenute nello Statuto sociale configurano l'esistenza di un controllo da parte della Regione sulla Società assimilabile a quello esercitato nei confronti dei propri servizi e che essa svolge un'attività prevalentemente rivolta alla Regione del Veneto.

Ai fini dell'assolvimento di quanto previsto dall'articolo 3, comma 2 della legge regionale 24 dicembre 2013, n. 39 e dal Decreto Legislativo n. 50 del 19 aprile 2016, in materia di *in house providing*, in particolare l'articolo 192, si precisa che, per l'attività da svolgersi, Veneto Innovazione Spa non richiederà alcun mark up (ricarica) commerciale. Inoltre - sulla base della documentazione acquisita agli atti e del confronto con il prospetto delle tariffe e dei costi generali standard prospettati da Veneto Innovazione per attività di project manager, sia esso senior, ordinario o assistant, necessaria per la realizzazione dell'iniziativa da affidare - la Direzione Turismo ha attestato la congruità della proposta, che appare in linea con le tariffe medie del mercato.

Si ritiene quindi che rispetto a dei possibili concorrenti, l'affidamento può essere considerato senz'altro economicamente vantaggioso oltre che giustificato dalle specifiche competenze interne di Veneto Innovazione e dalla capacità della società di organizzare e coordinare servizi ad alto valore aggiunto e in quanto la capitalizzazione avvenuta negli anni del know how maturato risulta essere un asset intangibile e importante per la tipologia e la specificità delle azioni previste dal presente progetto.

Si fa presente infine che per le attività e i servizi non svolti direttamente dalla Società affidataria, e in relazione alle procedure di affidamento di servizi/forniture dalla medesima autonomamente gestite, la stessa, in quanto Società partecipata pubblica, dovrà attenersi alla normativa statale vigente sugli appalti di servizi e forniture di cui al Codice degli Appalti - Decreto Legislativo n. 50 del 19 aprile 2016.

Si propone quindi di affidare a Veneto Innovazione Spa l'evoluzione del Progetto Regio.IAT 3.0 e l'estensione dell'utilizzo della piattaforma di Destination Management System a Organizzazioni di Gestione della Destinazione (OGD), Marchi d'Area, Consorzi di imprese turistiche, Club di prodotto e Reti di imprese e ad altri soggetti del sistema turistico veneto sulla base delle seguenti attività per le quali si indica anche il relativo costo previsionale di spesa:

- realizzazione e stampa di dépliant e mappe di accoglienza di territorio/destinazione, ideazione di nuove tipologie di materiali, per soggetti firmatari di accordi di collaborazione ai sensi della delibera n. 2287/2013 - Euro 110.000,00

- attività di contatto, supporto e assistenza tecnico-organizzativa, gestionale, redazionale e di interfaccia con i soggetti del sistema turistico veneto, con la redazione di www.veneto.eu e i fornitori di deskline 3.0 - Euro 90.000,00

La società Veneto Innovazione assicurerà l'espletamento operativo delle attività indicate, mentre il coordinamento delle iniziative rimarrà di competenza della Direzione Turismo; in questo senso va evidenziato che essendo la Regione socio unico si avrà la possibilità di instaurare una proficua collaborazione e un confronto costruttivo in ogni fase di sviluppo del progetto, dalla pianificazione alla realizzazione dello stesso.

La spesa complessiva di Euro 200.000,00 prevista per la collaborazione con Veneto Innovazione Spa per la realizzazione delle attività sopra descritte, è stata considerata dalla Direzione Turismo congrua e pertanto il Direttore della stessa provvederà con propri atti ed impegni di spesa, entro il corrente esercizio finanziario, disponendo la copertura finanziaria a carico del capitolo di spesa n. 102078 "Attività regionali di informazione e accoglienza turistica" (art. 15, L.R. 14/06/2013, n. 11) del bilancio di previsione 2018-2020, che presenta la necessaria disponibilità.

Si propone, infine, di demandare al Direttore della Direzione Turismo la gestione tecnica, finanziaria ed amministrativa dei procedimenti derivanti dall'adozione del presente provvedimento, ivi compresa la sottoscrizione della convenzione che regola i rapporti fra la Regione e Veneto Innovazione Spa di cui all'**Allegato B** al presente provvedimento.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il relatore, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale, e che successivamente alla definizione di detta istruttoria non sono pervenute osservazioni in grado di pregiudicare l'approvazione del presente atto;

VISTO in particolare l'articolo 15 della legge regionale 14 giugno 2013, n. 11;

VISTO il Decreto Legislativo 19 aprile 2016, n. 50, ed in particolare gli articoli 5 e 192;

VISTE le deliberazioni n. 2287/2013, n. 2770/2014, n. 1659/2015 e n. 651/2017;

VISTA la delibera n. 247 del 6 marzo 2018 ed in particolare l'articolo 5.2;

VISTO l'articolo 2 comma 2 della legge regionale n. 54 del 31 dicembre 2012;

VISTA la legge regionale del 6 settembre 1988 n. 45 "Costituzione di una società a partecipazione regionale per lo sviluppo dell'innovazione e collaborazione con il CNR per studi e ricerche in materia di interesse regionale" così come modificata dalla legge regionale 30 dicembre 2016, n. 30 "Collegato alla legge di stabilità regionale 2017";

VISTA la delibera ANAC n. 951 del 20 settembre 2017;

VISTA la legge regionale 29 dicembre 2017, n. 47 "Bilancio di previsione 2018-2020";

DATO ATTO che il Direttore di Area ha attestato che il Vicedirettore di Area, nominato con DGR n. 1406 del 29 agosto 2017, ha espresso in relazione al presente atto il proprio nullaosta senza rilievi, agli atti dell'Area medesima.

delibera

1. di dare attuazione, per le motivazioni indicate in premessa, che formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, in conformità a quanto previsto dal Piano Turistico Annuale 2018, di cui alla DGR n. 247 del 06.03.2018, all'evoluzione del Progetto Regio.IAT 3.0, con le relative attività di consolidamento della rete degli uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) e l'estensione dell'utilizzo della piattaforma di Destination Management System a Organizzazioni di Gestione della Destinazione (OGD), Marchi d'Area, Consorzi di imprese turistiche, Club di prodotto e Reti di imprese e ad altri soggetti del sistema turistico veneto, affidandone la realizzazione alla Società *in house* Veneto Innovazione Spa, riconoscendo alla medesima un importo di Euro 200.000,00 (IVA ed ogni altro onere inclusi);
2. di stabilire che le modalità di accreditamento e le procedure per l'utilizzo delle funzioni aggiuntive di booking e dynamic packaging del DMS - deskline 3.0 da parte dei soggetti del sistema turistico veneto sono quelle indicate nell'**Allegato A** della presente deliberazione che ne costituisce parte integrante e sostanziale;
3. di demandare al Direttore della Direzione Turismo la gestione tecnica, finanziaria ed amministrativa dei procedimenti derivanti dalla presente deliberazione, autorizzandolo ad apportare marginali modifiche tecniche ai contenuti dell'**Allegato A** del presente provvedimento che si rendessero necessarie in sede di attuazione, nel rispetto comunque dell'impostazione generale stabilita;
4. di stabilire che le azioni che saranno poste in essere e le corrispondenti previsioni di spesa, sono le seguenti:
 - realizzazione e stampa di dépliant e mappe di accoglienza di territorio/destinazione, ideazione di nuove tipologie di materiali, per soggetti firmatari di accordi di collaborazione ai sensi della delibera n. 2287/2013 - Euro 110.000,00
 - attività di contatto, supporto e assistenza tecnico-organizzativa, gestionale, redazionale e di interfaccia con i soggetti del sistema turistico veneto, con la redazione di www.veneto.eu e i fornitori di deskline 3.0 - Euro 90.000,00

5. di approvare lo schema di Convenzione di cui all'**Allegato B**, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, che definisce i reciproci rapporti tra Regione del Veneto e Veneto Innovazione Spa per la realizzazione delle attività di cui al punto 3, e ne disciplina i rapporti, le tempistiche, i criteri di operatività e le modalità esecutive, demandando al Direttore della Direzione Turismo la sottoscrizione della stessa Convenzione, con le eventuali modifiche non sostanziali che si rendessero necessarie, che, a pena di nullità, verrà sottoscritta con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005;
6. di determinare in euro 200.000,00 (IVA e ogni altro onere incluso) l'importo massimo delle obbligazioni di spesa alla cui assunzione provvederà con propri atti il Direttore della Direzione Turismo, entro il corrente esercizio, disponendo la copertura finanziaria a carico dei fondi stanziati sul capitolo n. 102078 "Attività regionali di informazione e accoglienza turistica" (art. 15, L.R. 14/06/2013, n. 11), del Bilancio di previsione 2018-2020;
7. di dare atto che la Direzione Turismo, a cui è stato assegnato il capitolo di cui al punto precedente, ha attestato che il medesimo presenta sufficiente capienza;
8. di dare atto che per le attività e i servizi non svolti direttamente dalla Società affidataria, e in relazione alle procedure di affidamento di servizi/forniture dalla medesima autonomamente gestite, la stessa dovrà attenersi alla normativa statale vigente sugli appalti di servizi e forniture di cui al D.Lgs n. 50 del 19 aprile 2016;
9. di dare atto che si demanda a Veneto Innovazione Spa l'acquisizione di servizi e forniture necessari alla realizzazione del Progetto "RegioIAT 3.0" secondo le procedure di legge, nel rispetto comunque del budget di cui al punto 4;
10. di dare atto che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione ai sensi dell'articolo n. 23 del D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013;
11. di dare atto che la spesa di cui si prevede l'impegno con il presente atto non rientra nelle tipologie soggette a limitazioni ai sensi della legge regionale n. 1/2011;
12. di pubblicare il presente provvedimento nel Bollettino ufficiale della Regione.