



**UNIONE EUROPEA**  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6,8



**REGIONE PUGLIA**  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



**PUGLIA**  
**PROMOZIONE**  
Agenzia Regionale del Turismo

Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo” Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali – Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39J16004650009

### **AVVISO PRE-INFORMATIVO DI INDIZIONE DI GARA**

**PER L’AFFIDAMENTO EX ART. 36, C. 2, LETT. B) DEL D.LGS. N. 50/2016 DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA PRESSO GLI INFO-POINT DEGLI AEROPORTI DI BARI E BRINDISI**

**OGGETTO: Procedura di gara telematica negoziata sotto soglia ex art. 36, c. 2, lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016 per l’affidamento dei servizi di informazione ed accoglienza turistica presso gli info-point degli Aeroporti di Bari e Brindisi.**

#### **Stazione appaltante**

**AGENZIA REGIONALE DEL TURISMO – PUGLIAPROMOZIONE**

Sede legale – Piazza Aldo Moro 32/A Bari

Direzione generale – Lungomare Starita n. 4 c/o Fiera del Levante padiglione 172 Bari

**CATEGORIA CPV: 63513000-8**

**Codice NUTS: ITF42 – ITF44**

### **IL DIRETTORE GENERALE AD INTERIM RENDE NOTO**

L’Agenzia Pugliapromozione intende selezionare un operatore economico che possa fornire i servizi di informazione ed accoglienza turistica presso gli info-point siti negli aeroporti di Bari e Brindisi.

Il presente avviso ha valore pre-informativo e viene pubblicato nel sito istituzionale dell’ARET PUGLIAPROMOZIONE [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it) - Sezione avvisi e nel sito [www.empulia.it](http://www.empulia.it).

La gara si svolgerà sulla piattaforma telematica di EMPULIA e sarà indetta ai sensi dell’art. 36, comma 2, lett. B), del Codice dei Contratti Pubblici entro il **30.11.2017**.

#### Considerato che:

- L’art.36, comma 2, lett. b), del D.Lgs.50/2016 prevede che la procedura negoziata ex art. 62 del D.Lgs. n. 50/2017 si svolga consultando almeno cinque operatori economici, individuati sulla base di indagini di mercato o tramite elenchi di operatori economici;
- La procedura negoziata telematica si svolgerà sulla piattaforma di EMPULIA previa consultazione degli operatori interessati iscritti nell’Albo fornitori di EMPULIA;
- La procedura comparativa si svolgerà rivolgendosi agli operatori economici iscritti nell’Albo fornitori di EMPULIA, categoria merceologica n. 251000000 - *Servizi di valorizzazione turistica del territorio* e n. 250000000 *Servizi di assistenza turistica*.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6,8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo” Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali – Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39J16004650009

Tutto ciò considerato, l’Agenzia intende acquisire le **manifestazioni d’interesse** da parte degli operatori economici iscritti nelle seguenti categorie (una o entrambe): n. 250000000 *Servizi di assistenza turistica* e n. 251000000 - *Servizi di valorizzazione turistica del territorio*.

Tanto, al fine di indire una procedura negoziata telematica ex artt. 36, comma 2, lett. b e 62 del D. Lgs. n. 50/2016 scegliendo almeno n. 5 ditte da invitare.

Qualora le manifestazioni d’interesse pervenute siano inferiori a n. 5, l’Agenzia si riserva di invitare tutti gli iscritti nelle categorie merceologiche sopra citate.

**L’Agenzia si riserva di effettuare una valutazione preliminare delle manifestazioni di interesse pervenute e, in particolare, di non invitare gli operatori economici che risultino aggiudicatari, negli ultimi 12 mesi, di appalti relativi agli stessi o analoghi servizi: tanto, in applicazione del principio di rotazione quale strumento di riequilibrio e tutela della concorrenza.**

Le manifestazioni d’interesse dovranno pervenire **entro il 24.11.2017, ore 14.00** all’indirizzo PEC [direzioneamministrativapp@pec.it](mailto:direzioneamministrativapp@pec.it) e contenere:

- a) generalità e denominazione della ditta che manifesta interesse;
- b) dichiarazione espressa di interesse a partecipare alla procedura di gara;
- c) dichiarazione di iscrizione effettiva nell’Albo EMPULIA con relativa decorrenza;
- c) indicazione della/e categoria/e di iscrizione dell’Albo EMPULIA;
- d) curriculum aziendale.

## **1. INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE SUI SERVIZI OGGETTO DELL’ APPALTO**

L’Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione, nell’assolvimento della propria funzione di strumento operativo delle politiche della Regione Puglia in materia di promozione dell’immagine unitaria del proprio territorio, intende selezionare un operatore economico che possa fornire i servizi di informazione ed accoglienza turistica presso gli info-point degli aeroporti di Bari e Brindisi.

Più specificatamente, i servizi richiesti oggetto di offerta sono:

1. ***Servizi di informazione ed accoglienza turistica e front-desk presso gli Aeroporti di Bari e Brindisi***, mediante proprio personale, nei giorni da lunedì a domenica, inclusi festivi, dalle ore 8 alle ore 23, con turni di compresenza garantiti dalle ore 11 alle ore 18, così fissati:
  - Info-point Aeroporto Bari: compresenza dall’1 giugno al 31 agosto 2018 (tre mesi)
  - Info-point Aeroporto Brindisi: compresenza dall’1 luglio al 31 agosto 2018 (due mesi).
2. ***Servizi di comunicazione online***, mediante creazione e gestione di pagine dedicate su Facebook e principali social network, come strumento di promozione territoriale e customer service.
3. ***Servizio di rilevazione dati sull’affluenza e sulla qualità dei servizi*** tramite strumenti di monitoraggio on/off-line predisposti da Pugliapromozione.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6,8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo” Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali – Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39J16004650009

4. **Fornitura di divise e badge** identificativi del personale impiegato e secondo layout fornito dall’Agenzia.

In particolare i servizi richiesti sono i seguenti:

Servizi on-desk

- a) Servizio di prima accoglienza: assistenza ai visitatori dell’info-point in merito a specifiche richieste di fruizione del territorio (informazioni su itinerari, trasporti, eventi, siti di interesse, ricettività, ristorazione, ecc.), personalizzazione delle proposte di viaggio e stampa/condivisione tramite strumenti digitali dell’ARET- Pugliapromozione.
- b) Servizio di reportistica e monitoraggio: rilevazione dati sull’affluenza, sulla provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, attraverso strumenti/software telematici. Le specifiche sui dati da raccogliere e monitorare saranno concordate con l’ARET-Pugliapromozione. Tali informazioni e i relativi trend dovranno essere inoltrate con cadenza mensile all’Agenzia per un costante monitoraggio del servizio offerto.
- c) Gestione richieste telefoniche/fax/e-mail, raccolta e gestione reclami.
- d) Gestione e distribuzione gratuita di materiale promozionale ed editoriale edito dall’ARET-Pugliapromozione.

Servizi on-line

- e) Servizi di promozione territoriale e assistenza utenti mediante social network: creazione e gestione di profili Facebook per ciascun info-point, predisposizione di un piano editoriale e realizzazione di contenuti (post) in linea con le strategie editoriali social dettate dall’ARET-Pugliapromozione; servizio di customer service/assistenza agli utenti on-line in merito a richieste di fruizione del territorio (per i dettagli si rimanda all’Allegato C.2 “Social media strategy per la customer service e per la promozione della Puglia come destinazione turistica. Linee guida”).

La prestazione dovrà essere eseguita dalla ditta aggiudicataria mediante proprio personale.

Con riferimento alle risorse umane da impiegare all’interno di ciascuno dei punti informativi, funzionalmente alla prestazione richiesta, è stabilita – ai sensi dell’art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 – la preliezione del personale uscente per la riassunzione presso il nuovo appaltatore in conformità all’esigenze occupazionali relative alla gestione del servizio, compatibilmente con gli standard di qualità del servizio richiesti.

Ai servizi ricadenti nella procedura comparativa ad evidenza pubblica, si aggiunge la *possibilità di vendita al pubblico di prodotti promozionali del brand Puglia* per i quali l’Agenzia concede alla ditta aggiudicataria, a titolo gratuito, l’utilizzo dei segni distintivi della destinazione al fine di personalizzare gli stessi prodotti, previo accordo sulle tipologie di oggetti/prodotti possibili. Si precisa sin d’ora che i costi di produzione e/o acquisto e di packaging dei prodotti in questione sono a totale carico dell’appaltatore, così come i costi organizzativi delle attività di vendita.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6,8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo” Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali – Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39J16004650009

Le attività dovranno essere svolte da **personale qualificato** con competenze linguistiche certificate, comprovata esperienza in ambito di comunicazione e promozione turistica on-line, conoscenza del territorio regionale e delle sue aree di rilevanza turistica.

Tutte le attività dovranno essere svolte in maniera coordinata con Pugliapromozione, seguendo le indicazioni operative impartite dagli uffici.

## 2. IMPORTO DEL SERVIZIO E BASE D’ASTA

L’importo a base di asta, soggetto a ribasso, è pari a **€ 196.721,31 al netto di IVA**.

## 3. DURATA

Il servizio richiesto ha una durata di 12 mesi, a decorrere dal 1° febbraio 2018 e sino al 31 gennaio 2019.

## 4. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE DEI SOGGETTI ECONOMICI INTERESSATI ALLA PROCEDURA POSSONO PARTECIPARE ALLA GARA:

- gli operatori di cui all’art.45 del D.Lgs. n.50/2016 iscritti almeno in una delle seguenti categorie merceologiche:

- n. 250000000 - *Servizi di assistenza turistica*
- n. 251000000 - *Servizi di valorizzazione turistica del territorio.*

- gli operatori economici per i quali non sussistano motivi di esclusione di cui all’art.80 del D.Lgs.n.50/216.

Gli operatori sopra detti che abbiano manifestato interesse trasmettono una PEC all’indirizzo [direzioneamministrativapp@pec.it](mailto:direzioneamministrativapp@pec.it) **entro le ore 14,00 del 24.11.2017**, potranno essere successivamente invitati a presentare la propria offerta mediante la piattaforma telematica.

## 5. TERMINE PRESENTAZIONE ISTANZA DI PARTECIPAZIONE/OFFERTA

Il termine di presentazione dell’offerta – che avverrà attraverso apposito caricamento sulla piattaforma telematica di EMPULIA – sarà indicato nel bando di gara.

Si precisa sin d’ora che i termini di presentazione dell’offerta saranno ridotti a 10 giorni ex art. 61, comma 6, D.Lgs 50/2016 dalla data di invio dell’invito, per motivi di urgenza determinati dai tempi di progettazione e attuazione delle attività previste nel Piano Strategico del Turismo Puglia365 – approvato con D.G.R. n. 191/2017 – nonché dai conseguenti tempi procedurali per l’approvazione degli stanziamenti economici necessari.

## 6. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL’APPALTO

L’appalto sarà aggiudicato in base al criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell’art. 95, comma 2, del Codice dei Contratti Pubblici.

## 7. ALTRE INFORMAZIONI

I requisiti dell’aggiudicatario che, in sede di offerta, saranno oggetto di una autodichiarazione devono essere verificati all’esito della procedura di gara.

In caso di mancata comprova dei requisiti autocertificati si procederà, in conformità con le vigenti disposizioni di legge, alla denuncia all’Autorità Giudiziaria, oltre che all’ANAC.



UNIONE EUROPEA  
POR FESR-FSE 2014 – 2020  
Asse VI – Azione 6,8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI



PUGLIA  
PROMOZIONE  
Agenzia Regionale del Turismo

Programma operativo Regionale FESR-FSE 2014 – 2020 “Attrattori culturali, naturali e turismo” Asse VI – Tutela dell’ambiente e promozione delle risorse naturali e culturali – Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche  
CUP B39J16004650009

Qualsiasi comunicazione tra gli operatori economici e l’Agenzia potrà avvenire esclusivamente a mezzo posta elettronica certificata (PEC). A tale fine gli operatori economici dovranno indicare una casella PEC attiva, autorizzando l’utilizzo di detto mezzo anche per l’eventuale invio della lettera di invito alla gara.

#### **8. Informativa ex art.13 del D.Lgs.196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.**

Il trattamento dei dati sarà effettuato nel rispetto del D.Lgs. n.196/2003 e ss.mm.ii. (*Codice in materia di protezione dei dati personali*) per le finalità connesse alla procedura di gara. Gli interessati potranno esercitare i diritti previsti dall’art. 7 del citato D.lgs. n. 196/2003. Inoltre, ai sensi dell’art.13 del D.Lgs. n. 196/2003, i dati forniti dagli operatori economici partecipanti saranno trattati dall’Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione e il responsabile del trattamento è il **dott. Matteo Minchillo**.

#### **9. Responsabile del Procedimento**

Il Responsabile del Procedimento è la **dott.ssa Miriam Giorgio**, [m.giorgio@viaggiareinpuglia.it](mailto:m.giorgio@viaggiareinpuglia.it), e-mail [direzioneamministrativapp@pec.it](mailto:direzioneamministrativapp@pec.it).

Il Direttore dell’esecuzione del contratto è la dott.ssa Flavia Leone, [fleone@viaggiareinpuglia.it](mailto:fl Leone@viaggiareinpuglia.it) [valorizzazionepp@pec.it](mailto:valorizzazionepp@pec.it).

#### **10. Clausola di salvaguardia**

Si precisa che il presente avviso non costituisce invito a partecipare alla gara, avendo valore informativo e non è in alcun modo vincolante per l’Amministrazione.

Bari, 30 ottobre 2017

Il Direttore generale ad Interim

Dott. Matteo Minchillo