

DETERMINAZIONE DIRETTORE GENERALE PUGLIAPROMOZIONE 20 marzo 2017, n. 67

**POR PUGLIA FESR-FSE 2014-2020 – ASSE VI TUTELA DELL'AMBIENTE E PROMOZIONE DELLE RISORSE NATURALI E CULTURALI – AZIONE 6.8 INTERVENTI PER IL RIPOSIZIONAMENTO COMPETITIVO DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE –**

**RECEPIMENTO ACCORDO DI COOPERAZIONE REGIONE PUGLIA-ARET PUGLIAPROMOZIONE – ATTUAZIONE DEL PROGETTO PER LA VALORIZZAZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA REGIONALE D.G.R. N. 1768/2016 – 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. DETERMINA A CONTRATTARE CUP B39J16004650009. CIG 7002779C08.**

L'anno 2017, il giorno venti del mese di marzo, il dott. Matteo Minchillo, Direttore Generale di Pugliapromozione:

- VISTA la Legge 29 marzo 2001, n. 135 recante *"Riforma della legislazione nazionale del turismo"*;
- VISTA la Legge Regionale 11 febbraio 2002, n.1, così come modificata dalla Legge Regionale 3 dicembre 2010, n. 18 recante *"Norme di prima applicazione dell'art.5 della legge 29/03/2001, n.135 riguardanti il riordino del sistema turistico pugliese"*;
- VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 22 febbraio 2011, n. 176, *"Istituzione Agenzia Regionale del Turismo (ARET) denominata PUGLIAPROMOZIONE"*;
- VISTO il Regolamento Regionale 13 maggio 2011, n. 9, *"Regolamento di organizzazione e funzionamento di PUGLIAPROMOZIONE"*;
- VISTA la D.G.R. 9 settembre 2015, n. 1596 recante il conferimento ad interim delle funzioni di Direttore Generale dell'Agenzia Pugliapromozione al Direttore Amministrativo dott. Matteo Minchillo;
- VISTA la Legge del 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante *"Norme sul procedimento amministrativo e sull'accesso ai documenti amministrativi"*;
- VISTO il D.Lgs. del 18 aprile 2016 n. 50 recante *"Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture"*;
- VISTA la Legge 6 novembre 2012, n. 190 e ss.mm.ii. recante *"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"*;
- VISTA la Legge Regionale del 20 giugno 2008, n. 15 recante *"Principi e linee guida in materia di trasparenza dell'attività amministrativa nella Regione Puglia"*;
- VISTA la Legge Regionale 1 agosto 2014, n. 37, artt. 20-22 recanti la disciplina relativa al soggetto aggregatore della Regione Puglia;
- VISTA la D.G.R. 28 dicembre 2015, n. 2421 *"Primi indirizzi per l'implementazione di buone pratiche nel settore del turismo utili all'avvio della nuova programmazione FESR 2014-2020 e per l'attività dell'Agenzia regionale Pugliapromozione"*;
- VISTA la D.G.R. 19 maggio 2016, n. 675 recante POR Puglia FESR-FSE 2014-2020. Azione 6.8 *"Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche. Avvio attività nuova programmazione"*;
- VISTA la D.G.R. 23 novembre 2016, n. 1768 recante *"Seguito DGR 675/2016. POR Puglia FESR-FSE 2014/2020. Azione 6.8 - Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche. Implementazione risorse"*;
- VISTA la D.G.R. 14 febbraio 2017, n. 191 recante *"POR Puglia 2014/2020 – Asse VI – Azione 1.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche". L.r. n. 1/2002 e ss.mm.e ii. Approvazione Piano Strategico del Turismo 2016-2025, Piano Triennale 2017-2019 e Piano Annuale 2017, Schema di Ac-*

*cordo di cooperazione tra Regione Puglia e Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione”;*

- VISTA la Determinazione 3 marzo 2017, n. 57 con cui è stato nominato il responsabile unico delle procedure per l’attuazione del Piano Strategico del Turismo della Puglia;
- VISTA la Determinazione del Direttore Generale 17 novembre 2015, n. 442 con cui è stata approvata la sottoscrizione della convenzione con la centrale di committenza INNOVAPUGLIA - SarPULIA;
- VISTA la Determinazione del D.G. n. 390 del 29.12.2016 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione 2017 –2019;

#### **PREMESSO CHE**

- La L.R. 11 febbraio 2002, n.1 disciplina l’organizzazione turistica della Regione Puglia sulla base dello Statuto regionale e della Legge nazionale 29 marzo 2001, n.135, definendo l’attività della Regione e l’esercizio delle funzioni attribuite agli altri enti o organismi interessati allo sviluppo del Turismo;
- Alla L.R. n.1/2002 ha fatto seguito la L.R. 3 dicembre 2010, n.18 che ha in parte novellato e apportato modifiche alla L.R. n.1/2002;
- L’Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione è stata istituita con D.P.R. 22 febbraio 2011, n. 176, in attuazione della Legge Regionale n.1/2002 e ss.mm., quale strumento operativo delle politiche della Regione Puglia in materia di promozione dell’immagine unitaria della Regione e di promozione turistica locale;
- L’art. 7 della L.R. n.1/2002, come novellato dalla L.R. n.18/2010, nella definizione dei compiti dell’Agenzia in parola, tra l’altro, stabilisce che l’ARET *“promuove la conoscenza e l’attrattività del territorio, nelle sue componenti naturali, paesaggistiche e culturali, materiali e immateriali, valorizzandone le eccellenze”* (lett. a), *“sviluppa e coordina gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell’intero territorio regionale”* (lett. e) e *“attiva e coordina, anche in collaborazione con altri enti pubblici e privati, iniziative, manifestazioni ed eventi, nonché progetti di arte urbana, che si configurino quali attrattori per il turismo culturale e per la promozione delle eccellenze enogastronomiche e naturalistiche del territorio”* (lett. f);
- L’Agenzia Pugliapromozione, a norma dell’art. 2 del Reg. Regionale 13 maggio 2011, n. 9, *“promuove la conoscenza e l’attrattività del territorio nelle sue componenti naturali, paesaggistiche e culturali, materiali e immateriali, valorizzandone pienamente le eccellenze”* (lett.a); *“promuove e qualifica l’offerta turistica dei sistemi territoriali della Puglia, favorendone la competitività sui mercati nazionali e internazionali e sostenendo la cooperazione tra pubblico e privato nell’ambito degli interventi di settore; promuove inoltre l’incontro fra l’offerta territoriale regionale e i mediatori dei flussi internazionali di turismo”* (lett.c), *“promuove lo sviluppo del turismo sostenibile, slow, enogastronomico, culturale, giovanile, sociale e religioso, nonché di tutti i “turismi” attivi ed esperienziali, sostenendo la valorizzazione degli indotti connessi”* (lett. d), *“sviluppa e coordina gli interventi a fini turistici per la fruizione e la promozione integrata a livello territoriale del patrimonio culturale, delle aree naturali protette e delle attività culturali, nel quadro delle vocazioni produttive dell’intero territorio regionale, “svolge ogni altra attività a essa affidata dalla normativa regionale, dagli indirizzi strategici e dagli strumenti programmatori della Regione Puglia, anche in riferimento a leggi nazionali e a programmi interregionali e comunitari”* (lett.l);
- Tra i compiti specifici, l’art. 3, comma 1, del Reg. Regionale n. 9/2011 stabilisce che l’Agenzia Pugliapromozione *“realizza progetti promozionali su incarico della Regione o su proposta degli Enti Locali e di operatori privati, nonché progetti integrati di promozione turistica, valorizzazione e fruibilità di attività culturali e di beni culturali e ambientali, nel rispetto delle procedure previste dalla vigente normativa comunitaria nazionale e regionale, fornendo altresì ai soggetti pubblici e privati proponenti consulenza tecnica e amministrativa per la predisposizione e realizzazione di programmi di promozione”* (lett.a) e *“sviluppa gli interventi di promozione del prodotto turistico pugliese in coordinamento con il Distretto del Turismo e le sue articolazioni al fine di favorire l’accessibilità, la fruizione e la commercializzazione integrata dei diversi segmenti di mercato nel quadro delle vocazioni produttive dell’intero territorio regionale”* (lett.b);

**CONSIDERATO CHE:**

- Con D.G.R. 6 ottobre 2015, n. 1735 è stato approvato il POR Puglia FESR-FSE 2014-2020 nella versione generata dalla piattaforma informatica della Commissione SFC 2014, a seguito dell'approvazione da parte dei Servizi della Commissione di cui alla decisione C(2015) 5854 del 13 agosto 2015;
- Con D.G.R. 23 dicembre 2015, n. 2421, la Giunta regionale ha approvato l'implementazione di buone pratiche nel settore turismo per l'avvio della nuova programmazione FESR 2014-2020, la definizione del Piano triennale di promozione turistica di successiva emanazione e il prosieguo delle attività dell'Agenzia regionale Pugliapromozione;
- Nella D.G.R. n. 2421/2015 è stata evidenziata la necessità di dare avvio ad interventi di potenziamento della destinazione turistica di qualità per i quali risulta necessario un *riposizionamento del brand Puglia, promuovendo il pieno coinvolgimento del tessuto produttivo, il potenziamento di economie di distretto (turistico/ creativo), lo sviluppo di club di prodotto, la generazione di nuova imprenditorialità, la formazione di partenariati pubblico-privati, la creazione di piattaforme (Hub) di confronto degli operatori, anche attraverso la strutturazione di reti e di piattaforme di scambio dati (open data) con un Osservatorio del turismo aperto e sede deputata alla partecipazione ed al confronto di tutte le rappresentanze di categoria, degli operatori di settore e dei portatori di interesse;*
- La D.G.R. n. 2421/2015 ha individuato tre direttrici per la definizione dei progetti ammissibili a valere sulla programmazione del POR Puglia FESR2014/2020;
  1. Programma integrato di comunicazione e promozione turistica digitale e Piani di comunicazione dei prodotti turistici regionali (business to consumer) per il miglioramento dell'awareness e della reputazione del brand turistico Puglia;
  2. Programma di valorizzazione dell'offerta turistica regionale, per il miglioramento degli standard di qualità dei servizi pubblici connessi alla fruizione ed alla accessibilità degli attrattoci turistici e il miglioramento della cooperazione tra gli Enti pubblici interessati dalla gestione dei servizi connessi alla fruizione turistica del territorio, al fine di sviluppare efficienza ed economie di scala;
  3. Programma di promozione turistica nei mercati intermediati (business to business) per l'ampliamento e la differenziazione del portafoglio di prodotti turistici relativi alla destinazione e sensibilizzazione degli operatori della filiera sulla reale domanda dei turisti);
- Nell'ambito dell'ASSE VI del POR Puglia 2014-2020, l'Azione 6.8 prevede interventi per il *riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche le cui attività sono pienamente in linea con le direttrici manifestate dalla Giunta nella D.G.R. n.2421/2015;*
- Con D.G.R. 18 maggio 2016, n. 675 sono state confermate le attività, di seguito indicate, già individuate all'interno dell'Azione 6.8 del POR Puglia 2014-2020 per le quali sono rese disponibili le risorse pari ad €2.000.000,00:
  - a) Promozione e comunicazione dei prodotti turistici regionali (*business to consumer*);
  - b) Programma di promozione turistica nei mercati intermediati (*business to business*);
  - c) Azioni di valorizzazione dell'offerta turistica regionale.
- Con D.G.R. n. 675/2016 sono state approvate le schede delle attività da realizzare, in coerenza con gli indirizzi in materia di sviluppo del turismo di cui alla D.G.R. n. 2421/2015 e con gli obiettivi e i criteri previsti dall'Asse VI azione 6.8 del POR Puglia 2014-2020;
- Sempre con D.G.R. n. 675/2016 è stata affidata all'Agenzia Pugliapromozione la realizzazione delle attività annoverate e descritte nelle schede sopra richiamate;
- Con nota prot. 0006091-U-2016 del 13.07.2016, l'Agenzia Pugliapromozione ha trasmesso tre progetti in unico livello relativi rispettivamente a:
  - Valorizzazione dell'offerta turistica regionale;
  - Programma di promozione turistica nei mercati intermediati;
  - Promozione e comunicazione dei prodotti turistici regionali;

- Con Determinazione del Dirigente del Settore Turismo 20 luglio 2016, n. 47 i tre progetti in questione sono stati approvati e si è provveduto agli impegni di spesa di competenza regionale;
- In data 1 agosto 2016 sono state sottoscritte tre convenzioni tra Regione Puglia e Agenzia Pugliapromozione per ciascuno dei progetti in questione: prot. n. 0006538-E-2016 (valorizzazione), prot. n. 0006539-E-2016 (comunicazione), prot. n. 6540-E-2016 (mercati intermediati);
- *Con Determinazione 1 agosto 2016, n. 195 è stato recepito il provvedimento del Dirigente Regionale n. 47/2016 e le stesse convenzioni stipulate;*
- Successivamente, con D.G.R. 23 novembre 2016, n. 1768, in ragione delle attività fino ad oggi svolte dall'Agenzia regionale Pugliapromozione e dei risultati conseguiti nell'ambito dell'avvio della nuova programmazione del PO FESR 2014-2020, nonché in coerenza ed in continuità con gli obiettivi fissati dalla DGR n. 675/2016, è stato approvato un ulteriore stanziamento pari a € 1.100.000 con le proposte di ulteriori attività da parte dell'Agenzia Pugliapromozione ricadenti nel PO FESR-FSE2014-2020;
- Con Atto dirigenziale 02 dicembre 2016, n. 89, il Servizio Turismo della Regione Puglia ha approvato tre nuovi livelli unici di progetto a valere sulle risorse stanziato con la D.G.R. n. 1768/2016 e ha modificato lo schema di convenzione di cui al precedente Atto Dirigenziale n. 47/2016, impegnando la spesa per complessivi € 1.100.000,00 in favore di Pugliapromozione, approvando i seguenti progetti:
  - a) Promozione e comunicazione dei prodotti turistici regionali (business to consumer);
  - b) Programma di promozione turistica nei mercati intermediari (business to business);
  - c) Azioni di valorizzazione dell'offerta turistica regionale;
- Il progetto *"Valorizzazione dell'offerta turistica regionale"* prevede un incremento di risorse finanziarie pari a € 720.000,00 e, tra le altre attività, la gestione dei punti informativi presenti negli aeroporti di Bari e Brindisi;

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- Con Determinazione n. 238 del 23.06.2015 è stato approvato il rinnovo del contratto rep. n. 469 del 01.08.2013 stipulato tra l'ARET e Aeroporti di Puglia spa per la durata di ulteriore due anni decorrenti dal 01.08.2015 e fino al 31.07.2017, alle stesse condizioni fissate nel contratto iniziale;
- In data 23.06.2015 è stato sottoscritto il rinnovo del contratto sopra detto prot. n. 0003369-U-2015 nel quale sono confermate le seguenti condizioni:
  - a. OGGETTO: subconcessione di un'area di mq 48 al piano arrivi dell'aeroporto di Bari e di mq 15 circa agli arrivi dell'aeroporto di Brindisi;
  - b. DURATA: due anni a partire dal 01.08.2015;
  - c. CORRISPETTIVO e MODALITA' DI PAGAMENTO: € 6.500,00 + IVA annuo, con adeguamento ISTAT al 100% dal secondo anno, con pagamento semestrale;
  - d. FIDEIUSSIONE: bancaria pari ad € 6.500,00 +IVA;
  - e. ASSICURAZIONE: RC con massimale non inferiore ad € 2.500.000,00 + IVA, contenente l'estensione al ricorso tersi da incendio danni e interruzione attività *commerciali, non inferiore ad € 500.000,00; Assicurazione copertura incendio, scoppio e atti di terrorismo per un valore non inferiore ad € 50.000,00 + IVA;*

**PRECISATO CHE:**

- In data 03.03.2017, veniva data notizia nel sito internet dell'Agenzia Pugliapromozione della prossima indizione di una gara telematica per la gestione degli infopoint negli aeroporti di Bari e Brindisi e si approvava la pubblicazione di un avviso informativo prot.n. 0002973-U- 2017 del 03.03.2017;
- Nell'avviso informativo si richiedeva alle ditte iscritte nelle categorie merceologiche n. 251000000-Servizi di valorizzazione turistica del territorio e n. 250000000-Servizi di assistenza turistica dell'Albo dei Fornitori di Empulia, di segnalare all'Agenzia Pugliapromozione il proprio interesse a partecipare alla procedura di gara in parola entro il giorno 17.03.2017, ore 14.00;
- In data 17.02.2017, prot. n. 0003784-U-2017, risultavano pervenute all'Agenzia Pugliapromozione n. 5 man-

ifestazioni di interesse;

- In vista della trasmissione delle lettere di invito, attraverso la piattaforma telematica, l'ARET si appresta a verificare l'iscrizione delle stesse nell'Albo Fornitori di Empulia, accertando altresì che si tratti di iscrizioni correttamente perfezionate;
- È appena il caso di evidenziare che l'Agenzia Pugliapromozione è tenuta ad applicare, tra le altre, le norme che impongono il rispetto dei principi a tutela del mercato e della concorrenza, tra cui quella di rotazione, come stabilisce in particolare l'art. 36, comma 1, del Lgs. n. 50/2016, concernente l'applicazione della rotazione nelle procedure sotto la soglia di rilevanza europea;
- Dunque, nel reperire beni, lavori e servizi sul mercato, l'Agenzia Pugliapromozione opera applicando il principio di rotazione alle procedure ad evidenza pubblica sotto-soglia, in applicazione della norma sopra citata, evidentemente confortata dalla recente giurisprudenza dei TAR, dal Consiglio di Stato in sede consultiva e dall'interpretazione dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC);
- Di conseguenza, l'Agenzia Pugliapromozione procederà agli inviti applicando il principio di rotazione che, come recentemente evidenziato dalla giurisprudenza amministrativa intervenuta sul detto principio alla luce del nuovo Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs. n. 50/2016), è funzionale ad assicurare un certo avvicendamento delle imprese e, nell'ambito delle gare sotto-soglia, in quanto procedure semplificate, costituisce uno strumento di riequilibrio per la tutela della concorrenza;
- Ne discende che l'Agenzia Pugliapromozione non procederà all'invito dei cosiddetti "contraenti uscenti" ovvero degli operatori economici che, negli ultimi 12 mesi, sono risultati affidatari e contraenti dell'ARET per la gestione di punti informativi e attività di accoglienza;

#### **PRECISATO, INFINE, CHE:**

- La procedura negoziata secondo cui si svolgerà la gara di qua è disciplinata dall'art. 62 del D. Lgs. n. 50/2016;
- L'ARET procede ad invitare almeno n. 5 operatori economici iscritti nelle categorie merceologiche n. 251000000-*Servizi di valorizzazione turistica del territorio* e n. 250000000-*Servizi di assistenza turistica* dell'Albo Fornitori di Empulia, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b), del D.Lgs. n. 50/2016;
- Gli operatori economici da invitare saranno scelti tra coloro che abbiano presentato manifestazione di interesse, a seguito della pubblicazione dell'avviso informativo prot. n. 0002973-U-2017 del 03.03.2017, salva l'applicazione del principio di rotazione a tutela della concorrenza secondo quanto sopra precisato;
- La procedura di gara si svolgerà interamente sulla piattaforma telematica di EMPULIA e non potranno essere accettate offerte presentate con strumenti differenti dal caricamento telematico sulla piattaforma elettronica;
- Tutte le offerte dovranno essere firmate digitalmente a pena di esclusione;
- Gli altri requisiti e i documenti richiesti – taluni a pena di esclusione – sono indicati nella lettera di invito e nel disciplinare di gara allegati al presente provvedimento;
- Il termine di presentazione delle offerte scade il giorno **10.04.2017, ore 9.00**;
- La seduta pubblica per l'apertura e la verifica della documentazione amministrativa si terrà il giorno **11.04.2017, ore 10.00** nella sede della Direzione Generale di Pugliapromozione;
- Il Direttore dell'esecuzione del Contratto è tenuto a monitorare scrupolosamente tutta l'attività posta in essere dall'aggiudicatario e curerà le comunicazioni con Aeroporti di Puglia in merito all'esecuzione del servizio de quo;
- L'aggiudicatario, sin dalla formulazione dell'offerta tecnica, dovrà tenere conto della massima accessibilità dei luoghi e, nelle specifiche tecniche, dovranno essere descritti le misure che eliminino eventuali ostacoli per l'accesso di persone con disabilità;
- La procedura in questione prevede un budget pari **€ 81.967,00** (oltre IVA) quale base d'asta per l'affidamento della gestione;

- In caso di economie risultanti a seguito del ribasso proposto dall'aggiudicatario, esse saranno destinate a possibili proroghe tecniche del servizio ovvero a variazioni in aumento della prestazione ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D. lgs. n.50/2016;
- I termini per la presentazione delle offerte saranno indicati nella lettera di invito e saranno fissati ai sensi dell'art. 79 e dell'art. 61, comma 6, del D. Lgs. n. 50/2016, come anticipato nell'avviso pre-informativo;
- Il criterio di aggiudicazione sarà quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 2, del nuovo Codice dei Contratti Pubblici sulla base del migliore rapporto qualità/prezzo;
- Ai sensi dell'art. 62, comma 8, del nuovo Codice dei Contratti Pubblici le offerte presentate non saranno oggetto di negoziazione;
- I servizi richiesti nell'ambito della gestione degli infopoint presenti nelle sedi aeroportuali di Bari e Brindisi dovranno **rigorosamente rispettare, in ogni tempo durante l'esecuzione del contratto**, gli standard di qualità e le caratteristiche richieste nel Capitolato tecnico, a pena di risoluzione del contratto di appalto, previa diffida e messa in mora da parte del Responsabile del procedimento;
- È stabilita l'applicazione dell'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 (**Clausola Sociale**): la scelta, da parte dell'appaltatore, del personale *dedicato* da impiegare all'interno di ciascuno dei due punti informativi aeroportuali interessati, funzionalmente alla prestazione richiesta, avviene dando precedenza al personale uscente in conformità all'esigenze occupazionali relative alla gestione del servizio, compatibilmente con i nuovi standard di qualità richiesti dal presente capitolato;
- L'Amministrazione potrà richiedere prova in ogni momento, durante l'esecuzione del contratto, dell'avvenuto versamento dei contributi previdenziali e del pagamento dei corrispettivi dovuti ai dipendenti impiegati negli infopoint aeroportuali: la documentazione potrà essere richiesta anche senza pre-avviso e dovrà essere prodotta e/o presentata tempestivamente al Responsabile del procedimento a pena di risoluzione del contratto;
- L'Amministrazione, attraverso il responsabile dell'esecuzione, verifica che la gestione degli infopoint avvenga, tra l'altro, conformemente ai principi di solidarietà sociale e di non discriminazione e che non sia impedito/ostuito l'accesso agli infopoint per motivi in qualunque modo discriminatori. Qualora sia accertato e contestato un comportamento del gestore contrario ai suddetti principi il contratto sarà risolto con conseguente risarcimento dei danni a carico dell'Agenzia e/o di Aeroporti di Puglia.

#### **PRESO ATTO CHE:**

- Il CUP è il seguente: **B39J16004650009**
- Il CIG è il seguente: **7002779C08**
- L'Agenzia Pugliapromozione in sede di approvazione del Bilancio di previsione 2017-2019 ha predisposto idonei capitoli vincolati destinati ad accogliere le risorse di cui al PO Fesr 2014/2020 affidate a Pugliapromozione nell'ambito del Piano Strategico del Turismo per la Puglia;
- Si rende necessario prenotare un impegno di spesa pari ad **€ 99.999,74** (incluso IVA) quale base d'asta per il servizio di gestione dei punti informativi presenti negli aeroporti di Bari e Brindisi;

#### **ACCERTATA**

- la disponibilità finanziaria del Capitolo 11023 denominato "Por Puglia 2014/2020 - Asse VI - Azione 6.8" del B.P.2017;

#### **DETERMINA**

*per i motivi espressi in narrativa e che qui si intendono integralmente riportati:*

- 1) Di dare atto dell'implementazione di risorse finanziarie per l'avvio della nuova programmazione giusto Atto dirigenziale 02 dicembre 2016, n. 89, con cui il Servizio Turismo della Regione Puglia ha approvato nel

2016 tre progetti a valere sulle risorse stanziato con la D.G.R. n. 1768/2016 e ha modificato lo schema di convenzione approvato con il precedente Atto Dirigenziale n. 47/2016, impegnando la spesa per complessivi € 1.100.000,00 in favore di Pugliapromozione;

- 2) Di dare atto che, tra i progetti di cui al punto 1), quello denominato "*Valorizzazione dell'offerta turistica regionale*" prevede un incremento di risorse finanziarie pari a € 720.000,00 e, tra le altre attività, la gestione dei punti informativi presenti negli aeroporti di Bari e Brindisi;
- 3) Di dare atto della necessità di dare seguito ad una procedura ad evidenza pubblica, telematica e sotto-soglia, stante il contratto tra Aeroporti di Puglia spa e l'ARET Pugliapromozione che prevede la subconcessione in favore dell'Agenzia di un'area di mq 48 al piano arrivi dell'aeroporto di Bari e di mq 15 circa agli arrivi dell'aeroporto di Brindisi fino al 31.07.2017 (prot. n. 0003369-U-2015 del 23.06.2015, rinnovo del contratto stipulato in data 31.08.2012)
- 4) Di dare atto che occorre selezionare un operatore economico cui affidare il servizio finalizzato alla gestione dei punti informativi negli aeroporti di Bari e Brindisi sino al 31.12.2017, quotando il servizio de quo in **€ 81.967,00** (oltre IVA), quale base d'asta;
- 5) Di dare atto che della necessità di cui al punto 2) è stata data adeguata notizia pre-informativa con apposito avviso pubblicato in data 03.03.2017 prot. n. 0002973-U-2017 e che in data 17.03.2017 sono giunte all'ARET n. 5 manifestazioni di interesse da parte degli operatori con le caratteristiche richieste nell'avviso pre-informativo;
- 6) Di avviare una procedura negoziata telematica sotto-soglia ex art. 36, comma 2, lett. b) del Codice dei Contratti pubblici, invitando almeno 5 operatori iscritti nelle categorie merceologiche n. 251000000-*Servizi di valorizzazione turistica del territorio* e n. 250000000-*Servizi di assistenza turistica* dell'Albo Fornitori di EMPULIA prevedendo una base d'asta pari a € 81.967,00 (oltre IVA) e l'aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95, comma 2 del Codice dei Contratti Pubblici;
- 7) Di applicare il principio di rotazione e gli altri principi in materia di tutela della concorrenza, invitando gli operatori che abbiano presentato manifestazione di interesse, che risultino iscritti nell'Albo Fornitori di Empulia e che non risultino aggiudicatari negli ultimi 12 mesi di un contratto di appalto con l'ARET per la gestione di punti informativi e attività di accoglienza;
- 8) Di dare atto che tutto quanto espresso nel "precisato" del presente provvedimento contiene condizioni essenziali e inderogabili relative all'indizione e allo svolgimento della gara, nonché all'esecuzione del contratto di appalto e del servizio;
- 9) Di approvare gli atti necessari alla indizione della procedura de qua, ossia:
  - a) Modello istanza di partecipazione e dichiarazioni;
  - b) Modello offerta economica;
  - c) Capitolato tecnico;
    - c1) *Linee guida per la gestione degli info-point degli aeroporti di Bari e Brindisi*
    - c2) *Social Media Strategy per la Customer Service e per la promozione della Puglia come destinazione turistica;*
    - c3) *Layout badge e divise personale;*
  - d) Patto di integrità;

- e) Lettera di invito;
- 10) Di dare atto che il responsabile unico del procedimento è l'avv. Miriam Giorgio, funzionario direttivo A.P. di Pugliapromozione
- 11) Di nominare direttore dell'esecuzione del contratto la dott.ssa Flavia Leone, funzionario direttivo di Pugliapromozione;
- 12) Di dare mandato al Direttore dell'esecuzione del contratto di vigilare e monitorare costantemente e scrupolosamente sulle attività poste in essere dall'aggiudicatario per conto dell'ARET Pugliapromozione, curando altresì i rapporti con Aeroporti di Puglia spa in merito all'esecuzione del servizio de quo;
- 13) Di dare mandato all'Ufficio Bilancio e controllo di gestione di prenotare un impegno di spesa di € 99.999,74 imputando la spesa al cap. 11023 denominato "Por Puglia 2014/2020 -Asse VI - Azione 6.8" del B.P.2017;
- 14) Di precisare che il cronoprogramma della spesa, si completerà entro il 2017 e che l'imputazione della spesa è stabilita agli esercizi in cui l'obbligazione viene a scadenza, secondo le modalità previste dal principio applicato della contabilità finanziaria di cui all'allegato n. 4.2 del decreto legislativo 23 giugno 2011, n.118;
- 15) il presente provvedimento:
- a) è immediatamente esecutivo ai sensi dell'art.16 comma 3, del Regolamento di organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione;
- b) viene pubblicato sul portale istituzionale [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it), nell'Area Amministrazione Trasparente – sezione Provvedimenti Amministrativi;
- c) viene trasmesso all'Assessorato Regionale Industria Turistica e Culturale, Gestione e Valorizzazione dei beni Culturali così come previsto dall'art. 11 della L.R. n.1 del 2002;
- d) è trasmesso al Servizio "comunicazione istituzionale" della Regione Puglia per la pubblicazione sul portale della Regione Puglia e sul B.U.R.P.;
- e) è composto da n. 11 facciate con n. 76 pagine di allegati, è adottato in originale.

ADEMPIMENTI CONTABILI DI CUI ALLA L.R. 28/2011 e s.m.i.

Bilancio di previsione 2017-2019

Esercizio finanziario: 2017

Prenotazione d'impegno di spesa nr. 3/2017 DI € 99.976,74 sul cap. 11023 del B.P. 2017;

Nome dell'intervento:

**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. DETERMINA A CONTRATTARE CUP B39J16004650009. CIG 7002779C08**

Visto di regolarità contabile  
**Il Funzionario direttivo AP Responsabile "Bilancio e controllo di gestione"**  
**dott. Antonio Giannini**

**REGOLARITA' TECNICO-AMMINISTRATIVA**

I sottoscritti attestano che il procedimento istruttorio loro affidato è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale ed europea e che il presente schema di provvedimento, dagli stessi predisposto ai fini dell'adozione dell'atto finale da parte del Direttore Generale, è conforme alle risultanze istruttorie.

**Il responsabile AP Patrimonio e Attività negoziali**  
**dott.ssa Miriam Giorgio**

**Il Direttore Amministrativo**  
**dott. Matteo Minchillo**

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**Dott. Matteo Minchillo**

ALLEGATO A

SPETT.LE  
ARET - PUGLIAPROMOZIONE  
UFFICIO PATRIMONIO E ATTIVITÀ NEGOZIALI

C/O FIERA DEL LEVANTE PAD. 172  
LUNGOMARE STARITA  
70123 - BARI

<b>ISTANZA DI PARTECIPAZIONE - "DICHIARAZIONE UNICA" - MODELLO PER LE DICHIARAZIONI RILASCIATE DAGLI OPERATORI ECONOMICI IN ORDINE AL POSSESSO DEI REQUISITI DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA</b>	<b>Marca da Bollo * (Valore corrente, ogni 4 fogli)</b>
--	---

\*In caso di mancata apposizione della marca da bollo o in caso di marca da bollo insufficiente, si procederà, senza ulteriore avviso, ai sensi dell'art.19 e art.31 del D.P.R. n. 642/1972, dandone comunicazione al competente Ufficio locale delle Entrate che provvederà alla regolarizzazione e all'applicazione della relativa sanzione

**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**

**CUP B39J16004650009**  
**CIG 7002779C08**

1

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
nato/a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_  
Codice fiscale \_\_\_\_\_  
nella sua qualità di (legale rappresentante, procuratore, etc.)  
\_\_\_\_\_  
dell’Impresa \_\_\_\_\_  
con sede legale in \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_  
via \_\_\_\_\_  
telefono \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_

**Posta Elettronica certificata (OBBLIGATORIA)**

\_\_\_\_\_

**ALLEGATO A**

Codice fiscale \_\_\_\_\_ P. IVA \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

di presentare offerta per la procedura negoziata telematica di gara in oggetto dichiarando di essere in possesso dei requisiti richiesti **a pena di esclusione** dalla procedura, in quanto:

- a) iscritta nel Registro delle Imprese presso la competente C.C.I.A.A. di \_\_\_\_\_ (indicare: data e numero d'iscrizione) per l'esercizio dell'attività oggetto della presente gara (indicare: data di inizio dell'attività d'impresa);
- b) iscritta nell'albo fornitori EmpULIA in almeno una delle seguenti categorie merceologiche: n. 251000000 - *Servizi di valorizzazione turistica del territorio* e n. 250000000 - *Servizi di assistenza turistica* dell'Albo Fornitori di EMPULIA;
- c) possedere le capacità tecniche, finanziarie e di idoneità professionale richieste nel bando di gara (disciplinare) producendo, con l'istanza di partecipazione, tutta la documentazione utile o necessaria a darne prova;
- d) possedere la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000, rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee delle serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

A tal fine, sotto la propria responsabilità,

- Consapevole, ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000, della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di rilascio di dichiarazioni mendaci e/o formazione di atti falsi e/o uso degli stessi;
- Consapevole che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 71 e 75 del D.P.R. n. 445/2000, qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, l'impresa/associazione da lui rappresentata verrà esclusa dalla procedura per la quale è rilasciata, o, se risultata aggiudicataria, decadrà dall'aggiudicazione medesima;
- Consapevole che, qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione in corso di esecuzione del contratto, quest'ultimo potrà essere risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del cod. civ;
- Informato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Codice per la protezione dei dati personali, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa;

---

2**DICHIARA**

*ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. 28/12/2000 n.445*

**A) INFORMAZIONI SULL'IMPRESA**

- 1) Che l'Impresa partecipa alla procedura di gara in oggetto nella seguente forma giuridica:

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>a) Ditta individuale</li><li>b) Società commerciale – sas/snc/srl/spa</li><li>c) Società cooperativa</li></ol> |
|--|

**Oppure**

## ALLEGATO A

d) **CONSORZIO fra società cooperative di produzione e lavoro/imprese artigiane:**  
 (Denominazione/ragione sociale) \_\_\_\_\_

sede legale \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

sede amm.va \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

A tal proposito, si indicano le seguenti società/imprese "consorziate":

1. (Denominazione/ragione sociale) \_\_\_\_\_

sede legale \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

sede amm.va \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

2. (Denominazione/ragione sociale) \_\_\_\_\_

sede legale \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

sede amm.va \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

3. (Denominazione/ragione sociale) \_\_\_\_\_

sede legale \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

sede amm.va \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

[Si precisa che il numero delle società/imprese "consorziate" è stato sopra indicato a titolo meramente esemplificativo].

3

**Oppure**

e) **CONSORZIO stabile tra imprenditori individuali/società commerciali/società cooperative di produzione e lavoro:**  
 (Denominazione/ragione sociale) \_\_\_\_\_

sede legale \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

sede amm.va \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

A tal proposito, si indicano le seguenti società/imprese "consorziate":

1. (Denominazione/ragione sociale) \_\_\_\_\_

sede legale \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

sede amm.va \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

2. (Denominazione/ragione sociale) \_\_\_\_\_

sede legale \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

## ALLEGATO A

sede amm.va _____ via _____ cap _____
3. (Denominazione/ragione sociale) _____
sede legale _____ via _____ cap _____
sede amm.va _____ via _____ cap _____
[Si precisa che il numero delle società/imprese "consorziate" è stato sopra indicato a titolo meramente esemplificativo].

Oppure

<p><b>f) RAGGRUPPAMENTO TEMPORANEO D'IMPRESA costituendo/costituito tra i seguenti operatori economici:</b></p> <p>1. (Denominazione/ragione sociale) _____ (MANDATARIA)</p> <p>sede legale _____ via _____ cap _____</p> <p>sede amm.va _____ via _____ cap _____</p> <p>Quota di partecipazione al Raggruppamento (<i>indicare la misura in percentuale: la predetta quota della mandataria dovrà essere maggioritaria e nella misura minima del 40%</i>): _____</p> <p>Parte della prestazione che sarà eseguita dalla mandataria (<i>essa dovrà eseguire la prestazione nella percentuale corrispondente alla suddetta quota di partecipazione</i>): _____</p> <p>2. (Denominazione/ragione sociale) _____ (MANDANTE)</p> <p>sede legale _____ via _____ cap _____</p> <p>sede amm.va _____ via _____ cap _____</p> <p>Quota di partecipazione al Raggruppamento (<i>indicare la misura in percentuale: la predetta quota della mandante dovrà essere nella misura minima del 10%</i>): _____</p> <p>Parte della prestazione che sarà eseguita dalla mandante (<i>essa dovrà eseguire la prestazione nella percentuale corrispondente alla suddetta quota di partecipazione</i>): _____</p> <p>3. (Denominazione/ragione sociale) _____ (MANDANTE)</p> <p>sede legale _____ via _____ cap _____</p> <p>sede amm.va _____ via _____ cap _____</p>	4
--	---

## ALLEGATO A

Quota di partecipazione al Raggruppamento (*indicare la misura in percentuale: la predetta quota della mandante dovrà essere nella misura minima del 10%*): \_\_\_\_\_

Parte della prestazione che sarà eseguita dalla mandante (*essa dovrà eseguire la prestazione nella percentuale corrispondente alla suddetta quota di partecipazione*):

---



---

Si precisa che:

- Il numero delle società/imprese "raggruppate" è stato sopra indicato a titolo meramente esemplificativo.
- Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo "costituendo", l'offerta dovrà essere sottoscritta da tutte le imprese "raggruppate" e ciascuna di esse dovrà dichiarare, per mezzo del proprio rappresentante legale/procuratore, nella presente domanda di partecipazione, il proprio impegno, in caso di aggiudicazione della gara, a conferire mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa indicata e qualificata come mandataria.
- Nell'ipotesi di raggruppamento temporaneo "costituito", l'impresa mandataria dovrà produrre copia dell'atto pubblico o scrittura privata autenticata, da cui risulta il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria, corredata da dichiarazione di autenticità ex art. 19 D.P.R. n.445/2000 sottoscritta dal legale rappresentante o dal procuratore dell'impresa mandataria.

5

Oppure

**g) Soggetto che ha stipulato il contratto di gruppo europeo di interesse economico (GEIE).**

[Si precisa che in caso di partecipazione di operatori economici, appartenenti alle suddette categorie, i dati richiesti, che dovranno essere riportati nella domanda di partecipazione, sono i medesimi che sono stati sopra indicati per i raggruppamenti temporanei d'impresa]

- 2)** Che il titolare/rappresentante legale ed il direttore tecnico (*se si tratta di impresa individuale*)/i soci ed il direttore tecnico (*se si tratta di società in nome collettivo*) / i soci accomandatari ed il direttore tecnico (*se si tratta di società in accomandita semplice*) / gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza, il direttore tecnico, il socio unico persona fisica ed il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci (*se si tratta di ogni altro tipo di società o consorzio*), **sono i seguenti:**

Cognome	Nome	Luogo e data di nascita	Residenza	Carica sociale	Data Scadenza Incarico

## ALLEGATO A


- 3) Che il titolare/rappresentante legale ed il direttore tecnico (*se si tratta di impresa individuale* / i soci ed il direttore tecnico (*se si tratta di società in nome collettivo*) / i soci accomandatari ed il direttore tecnico (*se si tratta di società in accomandita semplice*)/gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza, il direttore tecnico, il socio unico persona fisica ed il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci (*se si tratta di ogni altro tipo di società o consorzio*), **cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, sono i seguenti:**

Cognome	Nome	Luogo e data di nascita	Residenza	Carica sociale	Data di cessazione e Incarico

6

- 4) Che l'Impresa **intende subappaltare** le seguenti parti della prestazione: (descrizione) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ alla ditta/ditte \_\_\_\_\_  
 (indicare denominazione della ditta/e sub-appaltrice/i: indicazione facoltativa in sede di istanza, ma consigliata), segnatamente, i seguenti:

## ALLEGATO A

a) SERVIZI \_\_\_\_\_ in percentuale pari a \_\_\_\_\_ %

b) FORNITURE \_\_\_\_\_ in percentuale pari a \_\_\_\_\_ %

Ai fini della disciplina del subappalto, dichiara, inoltre, che la quota percentuale della parte da subappaltare è contenuta entro il **limite massimo del 30%** dell'importo complessivo contrattuale. A pena di esclusione non può essere subappaltata la attività che costituisce il "core business" dell'attività aziendale e della prestazione richiesta.

**Il subappalto, nei limiti consentiti sopra descritti, ove non dichiarato in sede di presentazione dell'istanza di partecipazione, non sarà autorizzato dalla stazione appaltante.**

Si precisa che la dichiarazione di cui al **punto 24)** è da fornirsi solo ed esclusivamente nell'ipotesi in cui la ditta ha intenzione di subappaltare o concedere in cottimo parte della prestazione oggetto di gara. Diversamente barrare la parte per intendere che non si subappalterà.

Si precisa che: se la impresa partecipante alla procedura di gara è una cooperativa, dovrà dichiarare, altresì, che è iscritta all'**Albo Nazionale delle società cooperative (istituito con Decreto del Ministero delle Attività Produttive del 23/06/2004)**, indicando sezione, numero e data d'iscrizione.

**B) REQUISITI DI IDONEITA' MORALE E PROFESSIONALE**

- 5) Che l'Impresa non si trova in alcuna delle situazioni di esclusione previste e specificate all'art. 80 del Codice dei Contratti pubblici.

---

7

A tal proposito, si precisa che **l'impresa concorrente ha l'obbligo di produrre separata dichiarazione di ciascuno dei soggetti indicati al precedente punto 2)**, sottoscritta dai medesimi e resa sempre nelle forme dell'autocertificazione, con la quale ciascuno di essi attesti:

- *che nei propri confronti non è pendente procedimento per l'applicazione di una delle misure di prevenzione di cui all'art. 3 della Legge n. 1423 del 1956 o di una delle cause ostative previste dall'art. 10 della Legge n. 575 del 1965 l'esclusione e il divieto operano se la pendenza del procedimento riguarda il titolare o il direttore tecnico, se si tratta di impresa individuale; i soci o il direttore tecnico se si tratta di società in nome collettivo, i soci accomandatari o il direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice, gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza o il direttore tecnico o il socio unico persona fisica, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci;*
- *che nei propri confronti non è stata pronunciata sentenza di condanna passata in giudicato, o emesso decreto penale di condanna divenuto irrevocabile, oppure sentenza di applicazione della pena su richiesta, ai sensi dell'art. 444 del Codice di procedura penale, per reati gravi in danno dello Stato o della Comunità che incidono sulla moralità professionale; è comunque causa di esclusione la condanna, passata in giudicato, per uno o più reati di partecipazione un'organizzazione criminale, corruzione, frode, riciclaggio quali definitivi dagli atti comunitari citati art. 45, paragrafo 1, direttiva CE 2004/18; l'esclusione e il divieto operano se la sentenza o il decreto sono stati emessi nei confronti: del titolare o del direttore tecnico se si tratta di impresa individuale, dei soci o del direttore tecnico, se si tratta*

## ALLEGATO A

*di società in nome collettivo; dei soci accomandatari o del direttore tecnico se si tratta di società in accomandita semplice; degli amministratori moniti di potere di rappresentanza o del direttore tecnico o del socio unico persona fisica, ovvero il socio di maggioranza in caso di società con meno di quattro soci se si tratta di altro tipo di società o consorzio. In ogni caso l'esclusione e il divieto operano anche nei confronti dei soggetti cessati dalla carica nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara, qualora l'impresa non dimostri che vi sia stata completa ed effettiva dissociazione della condotta penalmente sanzionata; l'esclusione e il divieto in ogni caso non operano quando il reato è stato depenalizzato ovvero quando è intervenuta la riabilitazione ovvero quando il reato è stato dichiarato estinto dopo la condanna, ovvero in caso di revoca della condanna medesima;*

- *che non ha commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, degli obblighi di pagamento delle imposte e delle tasse o dei contributi previdenziali, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui ha sede l'azienda, secondo quanto previsto dall'art. 80, comma 4, cit.*
- *che non si trova in nessuna delle condizioni di cui all'art. 80, comma 5, lett. a), b), c), d), e), f), g), h), i), l), m), anche riferiti ad un subappaltatore nei casi di cui all'art. 105, comma 6;*
- *che pur essendo stata vittima di reati previsti e puniti dagli artt. 317 e 629 del c.p. aggravati dai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 152/1991, convertito con modificazioni dalla Legge n. 203 del 1991, ha denunciato i fatti all'autorità giudiziaria, salvo che ricorrono i casi previsti dall'art.4 primo comma della Legge n. 689 del 1981.*

L'impresa concorrente ha anche l'**obbligo** di produrre: copia del documento di identità personale, in corso di validità, di ciascuno dei soggetti firmatari, sottoscrittori della dichiarazione, corredata da dichiarazione di autenticità ex art.19 del D.P.R. n. 445/2000 sottoscritta dal legale rappresentante o dal procuratore dell'impresa concorrente.

8

Per quanto concerne le dichiarazioni anzidette, ciascuno dei soggetti dichiaranti sopra indicati ha l'**obbligo** di indicare tutte le condanne penali riportate, ivi comprese quelle per le quali abbia beneficiato della non menzione. I predetti soggetti non sono tenuti ad indicare nella dichiarazione le condanne per reati depenalizzati ovvero dichiarati estinti dopo la condanna stessa, né le condanne revocate, né quelle per le quali è intervenuta la riabilitazione.

Si precisa, ulteriormente, che l'impresa/associazione concorrente ha altresì l'**obbligo** di produrre alternativamente:

- a) Dichiarazione separata di ciascuno dei soggetti (*cessati dalla carica*) indicati al precedente punto 3), sottoscritta dai medesimi e resa sempre nelle forme dell'autocertificazione, attestante l'insussistenza nei confronti degli stessi delle situazioni di esclusione, corredata da dichiarazione di autenticità ex art. 19 del D.P.R. n. 445/2000 sottoscritta con firma del legale rappresentante o del procuratore dell'impresa concorrente.

Oppure

- b) Dichiarazione separata di ciascuno dei soggetti (*cessati dalla carica*) indicati al precedente punto 3), sottoscritta dai medesimi e resa sempre nelle forme

## ALLEGATO A

dell'autocertificazione, attestante la sussistenza nei confronti degli stessi delle situazioni di esclusione, corredata da dichiarazione di autenticità ex art. 19 del D.P.R. n.445/2000 sottoscritta con firma del legale rappresentante o del procuratore dell'impresa concorrente; unitamente alla Dichiarazione (*copia scannerizzata*) del legale rappresentante o del procuratore dell'impresa concorrente, sottoscritta dal medesimo con la firma e resa nelle forme dell'autocertificazione, attestante che l'impresa medesima ha adottato atti o misure di completa ed effettiva dissociazione dalla condotta penalmente sanzionata.

Oppure

- c) Dichiarazione del legale rappresentante o del procuratore dell'impresa concorrente, sottoscritta dal medesimo con la firma e resa nelle forme dell'autocertificazione, attestante, "per quanto a propria conoscenza", l'insussistenza nei confronti dei predetti soggetti delle situazioni di situazioni di esclusione, specificando le circostanze che rendono impossibile od eccessivamente gravosa la produzione della dichiarazione da parte dei soggetti interessati.

Anche per i soggetti (*cessati in carica*), nell'ipotesi di cui alle suddette lett. a) e b), l'impresa concorrente ha l'obbligo di allegare documento di identità personale, in corso di validità, di ciascuno dei soggetti firmatari, sottoscrittori della dichiarazione, corredata da dichiarazione di autenticità ex art. 19 del D.P.R. n. 445/2000 sottoscritta con firma del legale rappresentante o del procuratore dell'impresa concorrente. Ciascuno dei soggetti dichiaranti sopra indicati ha l'obbligo di indicare tutte le condanne penali riportate, ivi comprese quelle per le quali abbia beneficiato della non menzione. I predetti soggetti non sono tenuti ad indicare nella dichiarazione le condanne per reati depenalizzati ovvero dichiarati estinti dopo la condanna stessa, né le condanne revocate, né quelle per le quali è intervenuta la riabilitazione.

---

9**In particolare, dichiara:**

- 6) Che l'Impresa **non si trova in stato di fallimento, di liquidazione coatta, di concordato preventivo**, salvo il caso di cui all'art. 186bis del Regio Decreto n. 267/1942.
- 7) Che l'Impresa **non ha violato il divieto di intestazione fiduciaria** di cui all'art. 17 della Legge n. 55/1990.
- 8) Che l'Impresa **non ha commesso gravi infrazioni**, debitamente accertate, delle norme in materia di sicurezza e violazioni di ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro, secondo quanto risulti dai dati in possesso dell'Osservatorio dei Contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.
- 9) Che l'Impresa **non è incorsa in gravi negligenze e non ha usato malafede nell'esecuzione delle prestazioni affidate dalla stazione appaltante** che bandisce la gara e che non ha commesso un errore grave nell'esercizio della sua attività professionale accertata con qualsiasi mezzo di prova da parte della stazione appaltante.

## ALLEGATO A

- 10) Che l'Impresa **non ha commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse**, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui essa è stabilita.

A tal proposito si indica l'Ufficio/sede dell'Agenzia delle Entrate a cui rivolgersi ai fini della verifica:			
Ufficio	Indirizzo	CAP	Città
Fax	Tel.	NOTE	

- 11) Che nei confronti dell'Impresa **non risulta l'iscrizione nel casellario informatico** ex art. 80, comma 5, lett. g) del D.Lgs. n.50/2016, per aver presentato falsa dichiarazione o falsa documentazione in merito a requisiti e condizioni rilevanti per la partecipazione a procedure di gara e per l'affidamento dei subappalti.

- 12) Che l'Impresa **non ha commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, delle norme in materia di contributi previdenziali e assistenziali**, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui essa è stabilita.

10

A tal proposito dichiara i seguenti riferimenti INPS e INAIL:

## INPS

Ufficio/Sede	Indirizzo	CAP	Città
Fax	Tel.	Matricola Azienda	

## INAIL

Ufficio/Sede	Indirizzo	CAP	Città
Fax	Tel.	P.A.T.	

- 13) Che l'Impresa è **in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili**, poiché:

## ALLEGATO A

- ha ottemperato al disposto dell'art. 17, della L. n. 68/1999, in quanto con organico oltre i 35 dipendenti o con organico da 15 a 35 dipendenti che ha effettuato nuove assunzioni dopo il 18/01/2000;  
oppure
- non è assoggettabile agli obblighi derivanti dalla L. n. 68/1999, in quanto con organico fino a 15 dipendenti o con organico da 15 a 35 dipendenti che non ha effettuato nuove assunzioni dopo il 18/01/2000.

A tal fine dichiara, per i necessari accertamenti, che l'Ufficio Provinciale competente è il seguente:			
Ufficio Provinciale	Indirizzo	CAP	Città
Fax	Tel.	NOTE	

14) Che nei confronti dell'Impresa **non è stata applicata la sanzione interdittiva** di cui all'art. 9, comma 2, lettera c), del D.Lgs. n. 231 del 2001 o altra sanzione che comporta il divieto di contrarre con la pubblica amministrazione compresi i provvedimenti interdittivi di cui all'articolo 36-bis, comma 1, del Decreto-legge n. 223 del 2006, convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 248 del 2006 .

11

15)

a) Che l'Impresa **non si trova in alcuna situazione di controllo** di cui all'art. 2359 del Codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale, e che ha formulato l'offerta autonomamente.

Oppure

b) Che l'Impresa **non è a conoscenza della partecipazione** alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto al concorrente, in una delle **situazioni di controllo** di cui all'art. 2359 del Codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale, e che ha formulato l'offerta autonomamente.

Oppure

c) Che l'Impresa **è a conoscenza della partecipazione** alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto al concorrente, in **situazioni di controllo** di cui all'art. 2359 del Codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, se la

## ALLEGATO A

situazione di controllo o la relazione comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale, e che ha formulato l'offerta autonomamente.

**16) Che l'Impresa non si trova in alcuna delle seguenti situazioni di divieto:**

- 1) *divieto di partecipazione alla medesima procedura di affidamento del consorzio stabile e dei consorziati indicati dal primo in sede di offerta, per i quali il consorzio concorre;*
- 2) *divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti;*
- 3) *divieto di partecipare alla medesima procedura di affidamento del consorzio di cooperative e dei consorziati indicati dal primo in sede di offerta, per i quali il consorzio concorre.*

**17) CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA**

Ai fini della dimostrazione della capacità economica e finanziaria l'Impresa allega i documenti richiesti nella Lettera di invito\_disciplinare di gara (punto 8), ossia:

- a) una autodichiarazione, conforme alle disposizioni di cui al D.P.R. n. 445/2000, concernente il fatturato globale d'impresa e l'importo relativo ai servizi della stessa tipologia di quelli oggetto della presente procedura.
- b) i bilanci di esercizio dell'ultimo triennio;
- c) una autodichiarazione in cui si evidenzino le informazioni riguardanti i conti annuali dell'ultimo triennio precisando il rapporto tra attivo e passivo.

12

In via cumulativa è possibile produrre le referenze di uno o più istituti bancari che diano atto della solidità economico-finanziaria dell'Impresa.

**Appare utile ribadire che il fatturato globale dichiarato deve avere una consistenza adeguata a garantire la solidità economico-finanziaria necessaria per fare fronte agli impegni derivanti dal contratto di appalto con particolare riferimento al pagamento dei dipendenti/collaboratori impiegati negli infopoint.**

Inoltre, l'Impresa l'iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura con indicazioni delle attività esercitate relativa all'oggetto della gara, pertinente alla categoria merceologica in cui risulta iscritto.

**18) CAPACITA' TECNICO-PROFESSIONALE**

- a) Di avere realizzato le attività/prestazioni dello stesso genere di seguito indicate negli ultimi cinque anni, con specifica indicazione degli importi, delle date e dei committenti, pubblici o privati, dell'attività svolta, di eventuali subappaltatori/aziende ausiliarie.

**La mancata indicazione di tutte le informazioni richieste per ciascuna esperienza comporterà la non valutazione della esperienza incompleta o comunque mancante dei riferimenti richiesti.**

Committente (pubblico o privato)	Riferimento contratto ed oggetto	Descrizione delle attività realizzate	Sub-appaltatori e/o imprese	Importo (€) IVA esclusa
-------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------	----------------------------

## ALLEGATO A

			<b>ausiliarie</b>	

**19) AVVALIMENTO (ai sensi dell'art. 89 del Codice dei Contratti pubblici)**

Il concorrente, singolo o consorziato o raggruppato ai sensi dell'art. 89 del Codice dei Contratti pubblici, può soddisfare la richiesta relativa al **possesso dei requisiti** di carattere economico, finanziario, tecnico-professionale o di qualificazione avvalendosi dei requisiti di altro soggetto.

Si precisa che l'avvalimento è una fattispecie distinta dal subappalto.

In relazione alla gara di cui trattasi non è consentito, a pena di esclusione, che della stessa impresa ausiliaria si avvalga più di un concorrente e che presentino istanza di partecipazione alla gara sia l'impresa ausiliaria che quella che si avvale dei requisiti.

Il concorrente, al fine di avvalersi dei requisiti di altro soggetto, deve produrre la seguente documentazione:

- a) Dichiarazione, resa nelle forme dell'autocertificazione e verificabile ai sensi dell'art. 89 del Codice dei Contratti pubblici, sottoscritta con la firma del legale rappresentante o dal procuratore dell'impresa concorrente, attestante l'avvalimento dei requisiti necessari per la partecipazione alla gara, con specifica indicazione dei requisiti stessi e dell'impresa ausiliaria;
- b) Dichiarazione, resa nelle forme dell'autocertificazione e sottoscritta dal legale rappresentante o dal procuratore dell'impresa "ausiliaria", attestante il possesso da parte di quest'ultima dei requisiti generali di cui all'art. 83 del Codice citato, nonché il possesso dei requisiti tecnici e delle risorse oggetto di avvalimento, corredata da dichiarazione di autenticità ex art. 19 del D.P.R. n. 445/2000 sottoscritta con firma del legale rappresentante o dal procuratore dell'impresa concorrente;
- c) Dichiarazione, resa nelle forme dell'autocertificazione e sottoscritta dal legale rappresentante o dal procuratore dell'impresa "ausiliaria", con cui quest'ultima si obbliga verso il concorrente e verso la stazione appaltante a mettere a disposizione per tutta la durata dell'appalto le risorse necessarie di cui è carente il concorrente, corredata dalla dichiarazione di autenticità ex art. 19 del D.P.R. n. 445/2000 di cui al precedente punto b);
- d) Dichiarazione, resa nelle forme dell'autocertificazione e sottoscritta dal legale

## ALLEGATO A

rappresentante o dal procuratore dell'impresa "ausiliaria", con cui quest'ultima attesta che non partecipa alla gara in proprio o associata o consorziata, corredata dalla dichiarazione di autenticità ex art. 19 del D.P.R. n. 445/2000 di cui al precedente punto b);

- e) Copia del contratto, in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto, corredata da dichiarazione di autenticità ex art. 19 del D.P.R. n. 445/2000 sottoscritta con firma del legale rappresentante o del procuratore dell'impresa concorrente
- f) Copia del documento di identità personale, in corso di validità, del legale rappresentante o del procuratore dell'impresa "ausiliaria", sottoscrittore delle dichiarazioni di cui sopra, corredata da dichiarazione di autenticità ex art. 19 del D.P.R. n. 445/2000 sottoscritta dal legale rappresentante o dal procuratore dell'impresa concorrente.

**C) ALTRE DICHIARAZIONI**

**20)** Che l'Impresa **accetta, senza condizione o riserva alcuna**, tutte le norme e le disposizioni contenute nel Disciplinare di gara e nel Capitolato tecnico.

**21)** Che l'Impresa è consapevole della circostanza che, ai sensi dell'art. 38, comma 2 bis del Codice dei Contratti pubblici, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra **irregolarità essenziale** degli elementi e delle dichiarazioni sostitutive inerenti i requisiti di ordine generale, è integrabile previa assegnazione di n. 3 giorni di tempo. In tal caso il concorrente è obbligato al pagamento in favore della stazione appaltante della sanzione pecuniaria pari a **€ 150,00** il cui versamento è garantito dalla cauzione provvisoria. Nel caso di inutile decorso del termine suppletivo assegnato per la regolarizzazione, il concorrente è escluso dalla gara;

**22)** Che l'Impresa **si impegna** ad assolvere gli obblighi di correttezza e buona fede, astenendosi da qualunque comportamento che possa, in ogni modo, direttamente o indirettamente, limitare la concorrenza o modificare le condizioni di eguaglianza nella gara o nell'esecuzione dei contratti (Patto di integrità, Allegato D).

**23)** Che l'Impresa **ha perfetta conoscenza** delle norme generali e particolari che regolano l'appalto, oltre che di tutti gli obblighi derivanti dalle prescrizioni degli atti di gara, di tutte le condizioni locali, nonché delle circostanze generali e particolari che possono avere influito sulla determinazione dei prezzi e sulla quantificazione dell'offerta presentata.

**24)** Che l'Impresa **è in regola con le norme poste a tutela della prevenzione e sicurezza sul lavoro**, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, in particolare dal D.Lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni, ed ha tenuto conto, nel redigere l'offerta, degli obblighi connessi alle disposizioni normative di che trattasi, nonché di tutti i costi derivanti dagli obblighi imposti dalla predetta normativa.

**25)** Che l'Impresa **autorizza espressamente** la Stazione appaltante a trasmettere via fax le comunicazioni previste nella predetta normativa al seguente numero: \_\_\_\_\_, ovvero tramite e-mail al seguente indirizzo pec \_\_\_\_\_.

**26)** Che, in caso di aggiudicazione, l'Impresa, ai sensi dell'art. 3, comma 7, della L. n. 136/2010 e s.m.i., si obbliga a comunicare, prima dell'inizio dell'esecuzione della prestazione, alla Stazione Appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati di cui all'art. 3, comma 1, della Legge citata entro sette giorni dalla loro

## ALLEGATO A

accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

**27)** Che l'Impresa si obbliga ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e la zona nella quale si eseguono le prestazioni oggetto dell'appalto.

**28)** Che nell'offerta sono presenti informazione che COSTITUISCONO/NON COSTITUISCONO segreti tecnici o commerciali;

**29)** Che, in caso di aggiudicazione, l'impresa si impegna a rispettare la Clausola Sociale di cui all'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 per cui per la scelta del personale dedicato da impiegare all'interno di ciascuno dei punti informativi aeroportuali, funzionalmente alla prestazione richiesta, avverrà con una prelazione del personale uscente in conformità all'esigenze occupazionali relative alla gestione del servizio, salva la compatibilità con gli standard di qualità richiesti dal Capitolato di gara;

**30)** Che, in caso di aggiudicazione, l'impresa si impegna ad esibire su richiesta dell'Amministrazione, in ogni momento, adeguata prova dell'avvenuto versamento dei contributi previdenziali e del pagamento dei dipendenti impiegati negli infopoint aeroportuali, consapevole che la richiesta potrà avvenire anche senza pre-avviso e che dovrà essere prodotta e/o presentata tempestivamente al Responsabile del procedimento a pena di risoluzione del contratto;

**31)** Che in caso di subappalto l'impresa si impegna a consegnare tutta la documentazione necessaria al momento della proposta di aggiudicazione formulata ad esito dell'istruttoria di gara.

In caso siano presenti informazioni che costituiscono segreti tecnici o commerciali, l'Impresa è tenuta, ai sensi dell'art. 53, comma 5, lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016, a sottoporre al vaglio della Stazione Appaltante motivata e comprovata dichiarazione.

15

**Si allegano alla presente istanza tutti i documenti elencati al punto 8) del Disciplinare di gara.**

**Si ricorda che tutti i documenti caricati a sistema - istanza, offerta economica, offerta tecnica e loro allegati - devono essere firmati digitalmente.**

\* \* \* \* \*

Il/la sottoscritto/a, altresì,

<b>CHIEDE</b>	
<b>Di indirizzare, ogni e qualsiasi comunicazione inerente la gara in oggetto</b>	
in Via _____,	N° _____
(CAP) _____	CITTA' _____ PROV. _____
Riferimento _____;	
tel. _____,	fax _____ e-mail: _____ PEC: _____
_____	

ALLEGATO A

**ove si elegge domicilio, con l'impegno di comunicare tempestivamente eventuali variazioni a PugliaPromozione- BARI.**

Data

\_\_\_\_\_

**IL LEGALE RAPPRESENTANTE**

\_\_\_\_\_

***Il documento dovrà essere SOTTOSCRITTO, A PENA DI ESCLUSIONE DALLA PROCEDURA, CON FIRMA DIGITALE del legale rappresentante del concorrente (o persona munita da comprovati poteri di firma, la cui procura dovrà essere prodotta nella medesima Documentazione amministrativa) unitamente a copia del documento di identità del sottoscrittore***

**Allegato B**

<p><b>Marca da Bollo legale (€. 16,00)</b></p>
--

**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. CIG 7002779C08**

**Modulo dell’offerta**

Il sottoscritto ..... (cognome, nome e data di nascita) in qualità di ..... (rappresentante legale, procuratore, etc.) dell’impresa ..... con sede in ..... C.F. .... P.ta I.V.A. ....

*In caso di associazione temporanea di imprese o consorzi non ancora costituiti aggiungere:*

*quale mandataria della costituenda ATI/Consorzio .....*

• *il sottoscritto ..... (cognome, nome e data di nascita) in qualità di ..... (rappresentante legale, procuratore, etc.) dell’impresa ..... con sede in ..... C.F. .... P.ta I.V.A. .... quale mandante della costituenda ATI/Consorzio.....*

• *il sottoscritto ..... (cognome, nome e data di nascita) in qualità di ..... (rappresentante legale, procuratore, etc.) dell’impresa ..... con sede in ..... C.F. .... P.ta I.V.A. .... quale mandante della costituenda ATI/Consorzio.....*

1

**Offre**

per l’esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto il seguente prezzo.....(prezzo in cifre ed in lettere) considerato al netto degli oneri per l’attuazione dei piani di sicurezza, sul prezzo posto a base d’asta pari a **€ 81.967.000,00**.

In conformità a quanto disposto dall’art. 95, comma 10 del D.Lgs. 50/2016, i costi della sicurezza inerenti i rischi specifici propri dell’attività dell’impresa appaltatrice inclusi nel prezzo offerto risultano essere pari ad euro.....(prezzo in cifre ed in lettere)

**DICHIARA ALTRESÌ**

- che la presente offerta è irrevocabile, vincolante ed impegnativa sino al 180° (centottantesimo) successivo al termine ultimo per la presentazione della stessa;
- che la presente offerta non vincolerà l'ARET Pugliapromozione;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato, nonché di quanto contenuto nella Lettera di invito -Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione del contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione del prezzo offerto;
- di avere presentato un'offerta onnicomprensiva che rappresenta il corrispettivo dovuto per le attività richieste;
- di impegnarsi a non eccepire, durante l'esecuzione del contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal Codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dal Capitolato tecnico;
- di impegnarsi a non eccepire, durante l'esecuzione del contratto, la mancata conoscenza della condizione che discende dall'applicazione dell'art. 50 del D.Lgs. n. 50/2016 (Clausola Sociale) per cui per la scelta del personale dedicato da impiegare all'interno di ciascuno dei punti informativi aeroportuali, funzionalmente alla prestazione richiesta, avviene con una prelazione del personale uscente per la riassunzione presso il nuovo appaltatore in conformità all'esigenze occupazionali relative alla gestione del servizio, compatibilmente con i nuovi standard di qualità richiesti dal presente capitolato;
- di impegnarsi a non eccepire, durante l'esecuzione del contratto, la mancata conoscenza della condizione per cui l'Amministrazione potrà richiedere in ogni momento prova dell'avvenuto versamento dei contributi previdenziali e del pagamento dei dipendenti impiegati negli infopoint aeroportuali: la documentazione potrà essere richiesta anche senza pre-avviso e dovrà essere prodotta e/o presentata tempestivamente al Responsabile del procedimento a pena di risoluzione del contratto;
- che il prezzo offerto è onnicomprensivo di costi del lavoro e oneri di sicurezza e di tutto quanto richiesto ai fini dell'espletamento delle attività oggetto della presente procedura;
- che, tenendo conto delle disposizioni vigenti in materia di costo del lavoro, i costi relativi al personale impiegato nelle attività oggetto di gara – inclusi nell'offerta economica sopra formulata – sono pari a €\_\_\_\_\_;

- che, tenendo conto delle disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, i costi relativi al personale impiegato nelle attività oggetto di gara sono inclusi nell'offerta economica come sopra indicati e che si impegna a consegnare il piano operativo della sicurezza al momento della sottoscrizione del contratto in caso di aggiudicazione;
- che il Capitolato e la Lettera di invito-Disciplinare di gara costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto che verrà stipulato con l'ARET Pugliapromozione in caso di aggiudicazione.

**TALE DOCUMENTO DEVE ESSERE COMPILATO E SOTTOSCRITTO CON FIRMA DIGITALE DEL LEGALE RAPPRESENTANTE DELL'IMPRESA O DI PERSONA MUNITA DA COMPROVATI POTERI DI FIRMA.**



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

**OGGETTO: PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE FESR-FSE 2014 – 2020 - Asse VI – Azione 6.8 - PROCEDURA DI GARA TELEMATICA NEGOZIALE 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.**

**CIG: 7002779C08**

**CUP: B39J16004650009**

#### PREMESSA

L’ARET- Pugliapromozione è lo strumento operativo delle politiche della Regione Puglia in materia di promozione dell’immagine unitaria della Regione, fa riferimento alla programmazione regionale e opera d’intesa con il sistema delle Province e dei Comuni nell’ottica dello sviluppo sostenibile, durevole e integrato, facendo perno sui valori dell’accoglienza, dell’ospitalità e della qualità.

L’analisi dell’evoluzione del turismo di questi ultimi anni impone l’adeguamento delle strategie di informazione ed accoglienza turistica. La Puglia continua a crescere sui mercati internazionali. I principali Paesi di provenienza che hanno caratterizzato le presenze straniere in Puglia, nel 2015, sono stati: Germania, Francia, Svizzera (incluso Liechtenstein), Regno Unito, Belgio, Austria, Paesi Bassi, Stati Uniti d’America, Polonia, Repubblica Ceca. Rispetto al 2000 si assiste in particolare a un incremento di turisti provenienti da Regno Unito e Francia, mentre restano pressoché stabili le provenienze dagli Stati Uniti. In termini di arrivi, i dati confermano lo stesso andamento, pur rimanendo come primo mercato la Germania.

Per quanto riguarda il traffico passeggeri in transito presso gli Aeroporti di Bari e Brindisi, si riportano qui di seguito i dati relativi alla variazione 2015/2016 (Fonte Aeroporti di Puglia S.p.a.):

PAX - BARI + BRINDISI				
	2015	2016	Δ 2015/2016	Var. % 2015/2016
<b>LINEA</b>	6.088.791	6.518.622	429.831	7,06%
Nazionali	4.389.571	4.575.558	185.987	4,24%
Internazionali	1.699.220	1.943.064	243.844	14,35%
<b>Charter</b>	112.466	109.813	-2.653	-2,36%
<b>Aviaz.</b>	7.669	7.359	-310	-4,04%



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

<b>Generale</b>				
<b>TOTALE</b>	<b>6.208.926</b>	<b>6.635.794</b>	<b>426.868</b>	<b>6,88%</b>

Gli utenti che complessivamente nel 2016 hanno usufruito dei servizi dell’info-point di Bari Aeroporto sono circa 16.400, di cui la metà (circa 8.100) italiani e i restanti provenienti dall’estero. L’ufficio informazioni di Brindisi, invece, nel corso del 2016 ha accolto circa 21.000 utenti, di cui 5.300 stranieri (Fonte: *Ufficio Osservatorio del Turismo – Pugliapromozione*).

In questo contesto, l’importanza strategica dell’informazione turistica richiede, in primis, un controllo continuo dei livelli di qualità degli uffici preposti: questo significa l’applicazione di standard finalizzati ad elevare il livello dei servizi offerti.

L’ARET- Pugliapromozione, nell’assolvimento della propria funzione e allo scopo di potenziare e qualificare il sistema dell’accoglienza turistica nei principali gate di accesso al territorio regionale, con la presente gara intende affidare il servizio di informazione ed accoglienza turistica presso gli info-point degli Aeroporti di Bari e di Brindisi.

Pertanto, con determina del D.G. n. 67 del 20.03.2017, questa Amministrazione ha indetto una procedura di gara telematica negoziale sotto soglia, ex Art. 36, C. 2, lett. B) del D.LGS. N. 50/2016 per l’affidamento del servizio di informazione e accoglienza turistica negli infopoint presenti negli aeroporti di Bari e Brindisi. 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 sulla base del migliore rapporto qualità/prezzo.

2

Alla procedura di gara sono invitati gli operatori economici iscritti nella categoria merceologica n. 251000000 - *Servizi di valorizzazione turistica del territorio* e n. 250000000 *Servizi di assistenza turistica*.

I servizi richiesti sono i seguenti:

- a) Servizi di prima accoglienza, informazione e assistenza turistica presso gli info-point degli Aeroporti di Bari e Brindisi, mediante proprio personale, nei giorni da lunedì a domenica, dalle ore 08:00 alle ore 23:00, con turni di compresenza garantiti.
- b) Servizi di comunicazione on-line, mediante creazione e gestione di pagine dedicate su Facebook, come strumento di promozione territoriale e social customer service.
- c) Servizio di monitoraggio quali-quantitativo relativo all’affluenza e alla tipologia dei servizi erogati.
- d) Fornitura di divise e badge identificativi per il personale impiegato.



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

\*\*\*\*\*

## CAPITOLATO TECNICO

- I. **Oggetto della procedura**
- II. **Caratteristiche e modalità di svolgimento del servizio**
- III. **Durata**
- IV. **Figure professionali**
- V. **Formazione**
- VI. **Offerta tecnica**

### I - OGGETTO DELLA PROCEDURA

Oggetto della presente procedura è l’affidamento dei servizi di informazione ed accoglienza turistica presso gli info-point degli Aeroporti di Bari e di Brindisi, per conto dell’ARET- Pugliapromozione.

### II - CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

3

Il servizio oggetto della presente procedura è un servizio di front-office, assistenza, informazione turistica e promozione del territorio, dei suoi attrattori e del suo life-style verso tutti gli ospiti che hanno scelto la Puglia, nonché verso la comunità locale. Tali servizi sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio.

Le categorie di utenti individuate sono le seguenti:

1. Utenti del sistema turistico (turisti, operatori economici, compagnie aeree, ecc.)
2. Utenti del sistema locale e territoriale (residenti, Enti locali, ecc.)
3. Attori non turistici (stampa, scuole, ecc.)
4. Utenti interni (dipendenti, gestori Aeroporto).

Alcuni dati relativi al servizio erogato nel 2016 dagli info-point degli Aeroporti di Bari e Brindisi (numero di utenti, provenienza utenti, distribuzione mensile, informazioni richieste, ecc.) sono disponibili all’interno del portale [www.agenziapugliapromozione.it](http://www.agenziapugliapromozione.it), area Osservatorio del Turismo, sezione “Statistiche”. Nella stessa sezione sono presenti i dati statistici sulla movimentazione clienti della Regione Puglia e le analisi quali-quantitative relative al turismo in Puglia.



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

Per chiarimenti sui dati e sulle statistiche è possibile contattare l’Ufficio Osservatorio del Turismo dell’ARET- Pugliapromozione all’indirizzo [osservatorio@viaggiareinpuglia.it](mailto:osservatorio@viaggiareinpuglia.it).

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.

4

#### 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 secondo i seguenti orari:

- **Info-point Aeroporto di Bari: dal lunedì alla domenica, dalle ore 08:00 alle ore 23:00, con turni di compresenza (minimo n. 2 unità di personale) dalle ore 11:00 alle ore 18:00.**
- **Info-point Aeroporto di Brindisi: dal lunedì alla domenica, dalle ore 08:00 alle ore 23:00. Per il periodo estivo, e precisamente dall’1 giugno al 31 agosto, dovranno essere garantiti turni di compresenza (minimo n. 2 unità di personale), dalle ore 11:00 alle ore 18:00.**



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 on-line potranno essere svolte contestualmente all’espletamento delle attività on-desk, nel rispetto del principio di efficacia ed efficienza e comunque secondo modalità e tempistiche che dovranno risultare conciliabili con le attività di prima accoglienza dell’info-point.**

Per le attività di cui ai punti da a) ad e), a supporto dell’aggiudicatario del servizio vi è il sistema informativo regionale del turismo, comprensivo del database generale delle strutture ricettive, del portale regionale turistico e degli ulteriori strumenti digitali per la personalizzazione degli itinerari (App Visit Puglia, Trip Planner di Viaggiareinpuglia.it).

**Tutte le attività dovranno essere svolte in maniera coordinata con l’ARET- Pugliapromozione, seguendo le indicazioni operative impartite dagli uffici. La natura del servizio richiesto presuppone un costante raccordo tra un referente appositamente nominato dall’aggiudicatario e l’ARET-Pugliapromozione.** Tutto il personale impiegato dovrà operare rendendosi disponibile ad incontri formativi e riunioni operative di coordinamento nella sede centrale dell’Agenzia.

**L’Amministrazione verifica, attraverso il Responsabile dell’esecuzione, che il servizio sia svolto, tra l’altro, conformemente ai principi di solidarietà sociale e di non discriminazione e che non sia impedito/ostruito l’accesso agli infopoint per motivi in qualunque modo discriminatori. Qualora sia accertato e contestato un comportamento del gestore contrario ai suddetti principi, il contratto si intenderà risolto con conseguente risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali a carico dell’Agenzia e/o di Aeroporti di Puglia.**

5

Circa le modalità di erogazione del servizio, esse saranno orientate ad “Accogliere il turista (l’ospite) con un sorriso. Accompagnarlo con un’adeguata assistenza ed una corretta e imparziale informazione”, come meglio specificato nell’Allegato C.1 “Linee guida per la gestione degli info-point degli Aeroporti di Bari e Brindisi” e potranno essere soggette a modifiche e/o variazioni da parte dell’amministrazione durante l’esecuzione del contratto.

Il personale impiegato nei due info-point dovrà essere dotato di divise e badge identificativi la cui fornitura sarà a carico dell’aggiudicatario.

In particolare, si richiede la fornitura della seguente tipologia di materiale:

- a) Polo 100% cotone manica lunga e variante manica corta, due bottoni, tessuto nido d’ape, monocolore (bianco) con stampa loghi fronte/retro.
- b) Felpa 80% cotone manica lunga, collo con zip, monocolore (bianco) con stampa loghi



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 B39J1600465009

fronte/retro, da 280 a 330 gr/m.

- c) Badge personalizzati in PVC laminato (circa cm 14 x 9, spessore circa mm 0,76), stampa in quadricromia e cordoncini in tessuto.

*Per i layout si rimanda all’Allegato C.3 “Layout badge e divise per il personale”.*

Le divise dovranno essere adeguate ai diversi periodi dell’anno e la fornitura in quantitativi congrui ad assicurare il ricambio ed il decoro del personale preposto.

**Merchandising.** Ai servizi ricadenti nell’offerta di gara 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 da imprimere sugli stessi, previo accordo sulle tipologie di oggetti/prodotti. 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 (es. acquisto di POS).

Le attività di merchandising eventualmente svolte all’interno degli info-point porteranno all’Agenzia, come unico beneficio, l’incremento dell’efficacia promozionale del brand Puglia attraverso la distribuzione di prodotti/oggetti personalizzati con i segni evocativi della destinazione.

Ciò nondimeno è interesse dell’Agenzia: A) che l’attività sia praticata nel pieno rispetto di tutte le norme di legge applicabili alla vendita al pubblico, con particolare riguardo a quelle fiscali; B) che il gestore disponga degli strumenti necessari per ricevere i pagamenti anche in valuta straniera (es. POS); C) che i prezzi di vendita praticati dal gestore siano del tutto allineati con i prezzi di mercato. Si ricorda che ogni abuso nell’esercizio dell’attività di merchandising determinerà la risoluzione del contratto di vendita e, ove ve ne siano gli estremi, una segnalazione alle autorità competenti.

6

Le tipologie di prodotti/oggetti da destinare alla vendita al pubblico saranno concordate con l’Agenzia al momento della stipula del contratto affinché la scelta degli stessi sia effettuata in sintonia con le strategie di marketing dell’Agenzia.

### III - DURATA

Il servizio richiesto ha una durata di 8 mesi, a decorrere dal 1 maggio 2017 e sino al 31 dicembre 2017.

### IV - FIGURE PROFESSIONALI

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.



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

In particolare, le competenze/esperienze professionali richieste per le risorse umane coinvolte sono le seguenti:

- Competenze linguistiche certificate: ottima conoscenza della lingua inglese e di almeno un’altra lingua straniera tra francese, spagnolo, russo e tedesco, con specifico riferimento ad esperienze maturate in attività di front-office turistico.
- Competenze nella comunicazione digitale: comprovata esperienza nell’utilizzo di strumenti di creazione, gestione e condivisione di contenuti tramite piattaforme di Social Network, CMS, Survey.
- Competenze storico-artistiche e paesaggistiche: comprovata esperienza in attività di animazione e fruizione territoriale, conoscenza del patrimonio diffuso regionale e delle sue aree di rilevanza turistica.

É richiesta la presentazione dei curricula vitae di tutte le risorse impegnate a vario titolo e utili all’erogazione del servizio.

L’aggiudicatario organizzerà il personale a sua cura e a sue spese. Al personale impegnato nelle attività – in relazione alle diverse modalità contrattuali utilizzate – dovrà essere corrisposto un compenso adeguato al profilo professionale richiesto.

7

**Per il personale che occorre 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 i nuovi standard di qualità richiesti dal presente capitolato.**

Qualora l’aggiudicatario, durante l’erogazione del servizio, sia costretto, per ragioni indipendenti dalla sua volontà, a sostituire una delle suddette figure professionali, dovrà formulare motivata comunicazione scritta all’ARET- Pugliapromozione, indicando i nominativi e le referenze dei professionisti che intende proporre in sostituzione. Questi ultimi dovranno avere requisiti almeno equivalenti a quelli posseduti dai professionisti che si intende sostituire.

## V - FORMAZIONE

É previsto un incontro tra i referenti delle parti finalizzato alla formazione del personale individuato dall’aggiudicatario.



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

Nel corso della sessione formativa, che avrà luogo nei giorni precedenti all’avvio del servizio, il personale dell’ARET- Pugliapromozione presenterà le caratteristiche dei principali strumenti digitali di promozione turistica dell’Agenzia (Viaggiareinpuglia.it, App Visit Puglia, Puglia XP), le modalità operative per la gestione coordinata dei profili social e le modalità di reportistica/monitoraggio dei flussi turistici (queste ultime precedentemente concordate con l’aggiudicatario).

Saranno a totale carico dell’aggiudicatario le spese di trasferta del personale individuato per la formazione professionale.

#### VI - OFFERTA TECNICA

L’offerta tecnica sarà strutturata in un “Progetto tecnico” che dovrà contenere le informazioni qui di seguito dettagliate, rispettandone anche l’articolazione:

- A. **Erogazione del servizio.** Descrivere le modalità organizzative, di processo e di interazione con l’ARET- Pugliapromozione. In particolare, descrivere in maniera dettagliata l’organizzazione che si intende adottare per erogare il servizio con indicazione di ruoli e responsabilità, numero e mix di risorse professionali impiegate per ciascuno dei servizi on-desk ed on-line indicati nel paragrafo II - CARATTERISTICHE E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO, punti da a) ed e), i turni di lavoro per fasce orarie giornaliere, le presenze.
- B. **Social media strategy per la customer service e per la promozione della Puglia come destinazione turistica.** Formulare un piano editoriale social trimestrale per profilo Facebook dedicato (es. “info-point Aeroporto Bari”), in linea con le indicazioni presenti nell’Allegato C.2 “Social media strategy per la customer service e per la promozione della Puglia come destinazione turistica. Linee guida”. Specificare le tipologie di contenuti da pubblicare e le tempistiche, le strategie di customer service, le modalità di interazione con gli utenti on-line.
- C. **Figure professionali.** Indicare le singole risorse del gruppo di lavoro che si intende coinvolgere descrivendone competenze e ruolo assegnato ai fini del progetto. Si chiede di fornire per ciascuna risorsa umana il relativo curriculum vitae completo di tutte le informazioni relative a: competenze certificate ed esperienze pregresse nel settore turistico secondo quanto espresso al paragrafo IV - FIGURE PROFESSIONALI.

Si precisa che, per il personale dedicato 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 prelazione del personale uscente per la riassunzione presso il nuovo appaltatore in conformità all’esigenze occupazionali relative alla gestione del servizio, compatibilmente con i nuovi standard di qualità richiesti dal presente capitolato.



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

**D. Curriculum aziendale.** Indicare le esperienze realizzate negli ultimi cinque anni nel settore turistico e della valorizzazione del territorio pugliese con specifica indicazione dei committenti, dell’oggetto e delle date.

**Allegati:**

- Allegato C1: Linee guida per la gestione degli info-point degli Aeroporti di Bari e Brindisi
- Allegato C2: Social media strategy per la customer service e per la promozione della Puglia come destinazione turistica. Linee guida”
- Allegato C3: Layout badge e divise per il personale

Bari, 20 marzo 2017

Il Direttore Generale  
Dott. Matteo Minchillo



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

**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. CIG 7002779C08**

**Allegato C1**

#### **LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEGLI INFO-POINT DEGLI AEROPORTI DI BARI E BRINDISI**

Le linee guida a seguire definiscono gli aspetti strategico-operativi che dovranno essere condivisi e applicati dai gestori degli info-point posti ai gate di accesso, presso gli Aeroporti di Bari e Brindisi. *“Accogliere il turista (l’ospite) con un sorriso. Accompagnarlo con un’adeguata assistenza ed una corretta e imparziale informazione”.*

Attraverso queste linee guida, l’ARET- Pugliapromozione vuole riassumere il proprio impegno nei confronti dell’utenza, che diventa anche l’impegno dei fornitori coinvolti nell’erogazione dei servizi. L’impegno è con gli “ospiti”, e dunque è quello di assicurare un adeguato livello di qualità delle attività di accoglienza, assistenza ed informazione turistica, raccogliendo altresì reclami e suggerimenti per l’elevazione della capacità di accoglienza del sistema turistico.

Il servizio oggetto della presente procedura è perciò un servizio di front-office, assistenza, informazione turistica e promozione del territorio, dei suoi attrattori e del suo life-style verso tutti coloro che hanno scelto la Puglia, nonché verso la comunità locale.

#### **Principi fondamentali: la mission**

I servizi di accoglienza, assistenza ed informazione turistica erogati dagli info-point sono finalizzati a soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti nel rispetto dei principi di: *cortesìa, uguaglianza, imparzialità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio*. Verso di essi, tutte le risorse dell’info-point, devono orientarsi e impegnarsi con passione e professionalità fino a sceglierli come veri e propri fattori di qualità.

Pertanto, l’obiettivo delle presenti linee guida è quello di presentare i servizi offerti dagli uffici info-point degli Aeroporti di Bari e Brindisi e di definire le modalità della loro erogazione, prestando una continua attenzione alle esigenze dell’utente nelle fasi di programmazione e gestione del servizio, attenendosi ai principi che seguono.

- *Trasparenza*: gli operatori del servizio info-point e tutto il sistema di comunicazione garantiscono agli utenti e alle istituzioni un comportamento chiaro, leale e responsabile. Gli operatori erogano il servizio di informazione in modo imparziale e senza favorire alcun operatore economico della regione, accompagnando l’utenza nella ricerca dei servizi più consoni alle proprie esigenze, lasciando ad essa la libera scelta tra le opzioni disponibili.



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

- *Efficacia ed efficienza*: gli operatori del servizio info-point si impegnano quotidianamente a gestire in maniera ottimale le risorse a disposizione e ad erogare un servizio pertinente e adeguato alle richieste e necessità dell’utenza.

- *Pertinenza e professionalità*: cortesia, disponibilità, chiarezza sono i requisiti fondamentali degli operatori del servizio info-point, i quali devono essere in possesso delle seguenti competenze: eccellenti capacità di comunicazione e un’ottima proprietà di linguaggio; capacità di comunicare fluentemente in lingua inglese e in un’altra lingua straniera; conoscenza approfondita del territorio e delle sue risorse naturali e artistiche; conoscenza dei principali strumenti informatici; conoscenza dei principali strumenti di promozione digitale dell’ARET- Pugliapromozione.

- *Uguaglianza e imparzialità*: i servizi offerti sono forniti agli utenti senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, ideologia, condizione fisica e sociale e devono essere accessibili agli anziani, ai portatori di handicap e/o ad altre categorie più deboli. Il comportamento nei confronti dell’utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *Continuità, affidabilità, fruibilità e accessibilità*: il servizio di accoglienza turistica e di informazione è sempre erogato e garantito negli uffici secondo gli orari di apertura, chiaramente indicati e comunicati, salvo cause di forza maggiore o imprevisti imputabili a terzi. In questi casi gli operatori si impegnano a garantire una risoluzione tempestiva del disservizio. La continuità nell’erogazione delle informazioni è altresì garantita attraverso gli strumenti di comunicazione on-line.

#### **Utenti: i target**

Precisare le categorie di utenti degli info-point consente di individuare i differenti servizi e le attività che l’ufficio deve offrire.

I segmenti individuati sono:

- a)** Utenti del sistema turistico;
- b)** Utenti del sistema locale e territoriale;
- c)** Utenti non turistici e non locali;
- d)** Utenti interni.

All’interno di ciascun segmento sono stati individuati i seguenti target:

#### **a) Utenti del sistema turistico**

- Turisti e visitatori leisure;
- Turisti e visitatori business;
- Guide e accompagnatori;
- Agenti di viaggio incoming e tour operator;
- Gestori di strutture ricettive ed operatori turistici;
- Pro Loco di Puglia;
- Uffici pubblici del settore turistico;
- Osservatorio turistico regionale;
- Altre imprese, professioni e associazioni turistiche;
- Associazioni di categoria;



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

- Sistema della comunicazione turistica.

**b) Utenti del sistema locale e territoriale**

- Residenti, cittadini e comunità locale;
- Enti e associazioni locali;
- Istituti di formazione e ricerca;
- Sistema delle imprese (non turistiche);
- Sistema della comunicazione non turistica.

**c) Utenti non turistici non locali**

- Sistema della comunicazione;
- Istituti di formazione e ricerca;
- Enti, istituzioni, associazioni.

**d) Utenti interni di Aeroporti di Puglia**

- Dipendenti;
- Gestori;
- Collaboratori.

**Funzioni e attività: i servizi**

Le prestazioni che gli uffici info-point dovranno garantire ed erogare sono riportate nella tabella A in calce a questo paragrafo.

Le *informazioni* erogate dagli uffici agli utenti sono sia *informazioni semplici* che *informazioni complesse*. Queste ultime richiedono l’elaborazione e/o l’acquisizione di più informazioni semplici già predisposte e fruibili, con conseguente produzione di una sintesi verbale (informazione allo sportello o telefonica) o scritta (informazione via e-mail o fax). Le informazioni complesse necessitano quindi di tempi di risposta maggiori rispetto a quelle semplici e, talvolta, l’utente, a causa della complessità della risposta, è invitato ad attendere.

Le informazioni descritte nella tabella A sono fruibili presso gli info-point e possono essere erogate al front-office, per telefono, a mezzo fax, tramite e-mail e, se necessario, anche attraverso l’ausilio di strumentazioni assistive (secondo la Legge Stanca). A supporto dei gestori del servizio vi è il sistema informativo regionale del turismo, comprensivo del portale regionale ufficiale del turismo, del database generale delle strutture ricettive e degli ulteriori strumenti digitali per la personalizzazione degli itinerari (App Visit Puglia, Trip Planner di [Viaggiareinpuglia.it](http://Viaggiareinpuglia.it)).

Questi i servizi minimi che dovranno essere garantiti dall’erogatore del servizio:

- Attività di prima accoglienza, fornendo informazioni utili per la conoscenza e la fruizione del territorio, come da tabella seguente, secondo richieste e modalità relative ai vari target.
- Distribuzione gratuita di materiale informativo e promozionale, cartaceo o multimediale, in lingua italiana e straniera, anche per utenti diversamente abili.



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

- Attività di supporto all’accoglienza di ospiti e pubblico giunti in Puglia per manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi, ecc., ad opera di soggetti pubblici e privati.
- Attività di supporto all’accoglienza nell’ambito di Educational Tour organizzati dall’ARET-Pugliapromozione ed altri partner.
- Consultazione del database delle strutture ricettive e stabilimenti balneari dell’ambito territoriale ed informazioni relative, anche con riferimento al livello di accessibilità per categorie deboli.
- Servizio di informazione sugli eventi di promozione e valorizzazione turistica realizzati sul territorio regionale.
- Informazione ed assistenza turistica e sanitaria nei confronti dei turisti stranieri relativi alla modalità di utilizzo del Servizio Sanitario Nazionale (compilazione del modello E-111 necessario per l’assistenza sanitaria gratuita dei turisti all’estero in caso di emergenza e bisogno, reperibilità di strutture e servizi, informazioni generiche, stipulazione di polizze assicurative specifiche ecc.).

Gli standard qualitativi degli sportelli info-point saranno periodicamente sottoposti a revisione attraverso l’analisi di appositi questionari volti alla misurazione della customer satisfaction concordati con l’ARET- Pugliapromozione e somministrati agli utenti dagli operatori del servizio.

Unitamente a questo, gli operatori dovranno essere in grado di accogliere e registrare opinioni, proposte e reclami al fine di migliorare l’offerta dei servizi e dei sistemi turistici e territoriali, nonché raccogliere ogni informazione statistica circa l’attività effettuata secondo le indicazioni fornite dall’ARET- Pugliapromozione.



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

**Tabella A: Tipologia delle informazioni relative ai servizi standard** (elenco indicativo e non esaustivo)

Settori e servizi	Informazioni
Mobilità e trasporti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aeroporti;</li> <li>• Porti e collegamenti marittimi;</li> <li>• Treni;</li> <li>• Trasporto pubblico locale;</li> <li>• Rete stradale e autostradale;</li> <li>• Taxi;</li> <li>• Autonoleggio;</li> <li>• Noleggio con conducente;</li> <li>• Noleggio scooter e bici;</li> <li>• Piste ciclabili.</li> </ul>
Strutture ricettive – ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indirizzi, recapiti, servizi, prezzi, orari, accessibilità per diversamente abili.</li> </ul>
Beni culturali – risorse naturali e paesaggistiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Musei, palazzi, luoghi di culto, siti archeologici, borghi tipici, ecc.</li> <li>• Parchi e riserve naturali, aree marine, paesaggio rurale e costiero, ecc.</li> <li>• Itinerari storico-artistici e/o naturalistici.</li> </ul>
Tempo libero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteche, parchi tematici, parchi acquatici, masserie didattiche, ecc.</li> <li>• Impianti sportivi.</li> </ul>
Eventi ed attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mostre, concerti, sagre, spettacoli teatrali, conferenze, eventi sportivi, ecc.</li> <li>• Laboratori, workshop, visite guidate, trekking, escursioni, ecc.</li> <li>• Tradizioni, riti, costumi, ecc.</li> </ul>
Servizi di informazione e accoglienza turistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uffici IAT della rete Pugliapromozione;</li> <li>• Info-point;</li> <li>• Pro Loco.</li> </ul>
Servizi vari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elenchi guide turistiche;</li> <li>• Agenzie di viaggio;</li> <li>• Agenzie immobiliari;</li> <li>• Banche;</li> <li>• Poste;</li> <li>• Farmacie;</li> </ul>



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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappresentanze estere.</li> </ul>
Numeri di emergenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forze dell’ordine;</li> <li>• Soccorso sanitario;</li> <li>• Guardia medica;</li> <li>• Soccorso stradale.</li> </ul>



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

**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. CIG 7002779C08**

**Allegato C2**

**INFO-POINT TURISTICI DEGLI AEROPORTI DI BARI E BRINDISI  
SOCIAL MEDIA STRATEGY PER LA CUSTOMER SERVICE E PER LA PROMOZIONE DELLA PUGLIA COME  
DESTINAZIONE TURISTICA**

#### **Linee guida**

Si indicano qui di seguito le linee guida cui attenersi al fine di svolgere una efficace attività di social media marketing attraverso Facebook in relazione al servizio di informazione ed accoglienza turistica erogato presso gli info-point degli Aeroporti di Bari e Brindisi.

I soggetti assegnatari dovranno utilizzare i social network come strumento di:

- comunicazione delle proprie attività;
- conduzione della customer service;
- promozione della Puglia come destinazione turistica.

*Pagina Facebook.* La pagina fan sarà lo strumento social per connettersi con turisti, pugliesi o fan della Puglia in senso esteso. Dovrà contenere negli appositi campi le descrizioni delle attività svolte, dei contatti, degli orari e dei siti di riferimento (quelli dell’ARET- Pugliapromozione).

La *grafica* da utilizzare nei loghi e nelle immagini di copertina della pagina dovrà essere preventivamente concordata con l’ARET- Pugliapromozione, rispettando una grafica/immagine coordinata.

*Tone of voice.* Il linguaggio e il tono da utilizzare nel copy, nei commenti e nei messaggi dovrà essere semplice e vicino a chi scrive, ma non troppo informale, consono ad un ufficio di informazione e accoglienza turistica istituzionale. Si darà del tu, ma senza mai ricorrere a slang o termini dialettali.

*Lingua.* Si dovranno predisporre i contenuti in doppia lingua, italiano e inglese.

*Creazione di contenuti.* Sarà necessario disporre di contenuti originali per creare e animare la community. A tal proposito, si richiede la redazione di un piano editoriale settimanale, composto da massimo 3 post al giorno, in cui raccontare, attraverso contenuti testuali, foto, video (liberi da



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

copyright) e link, le attività svolte dall’info-point, le informazioni fornite ai turisti, ciò che la Puglia ha da offrire come destinazione turistica.

L'utilizzo degli hashtag nel copy dei post Facebook dovrà essere allineato alle campagne dell’ARET-Pugliapromozione. Nello specifico, #WeAreinPuglia sarà inserito nei post che descrivono la Puglia come destinazione turistica a 360 gradi e sarà accompagnato dall’hashtag #VieniaMangiareinPuglia in occasione di post dedicati al food.

*Utilizzo di contenuti o attività di content curation.* Sulla pagina si potranno postare contenuti multimediali (es.: link a redazioni esterne) creati da fonti autorevoli e inerenti alle tematiche della pagina.

*Coerenza.* I contenuti dovranno sempre essere inerenti al pubblico target. *Ad esempio, nel caso di domande poste dai turisti con particolare frequenza, sarà opportuno anticipare la risposta sulla pagina attraverso post ricorrenti.*

*Conversazione e coinvolgimento della community.* La comunicazione sui social è bi-direzionale. Pertanto, è opportuno chiedere, rispondere e adottare strategie miranti a stimolare l’interazione: ad esempio, commentando post affini e intervenendo in gruppi di discussione. Si consiglia vivamente di studiare le community affini esistenti e di cercare di farne parte coinvolgendole nelle proprie attività.

*Customer care.* È necessario prestare la massima attenzione alle singole richieste che arriveranno. Attraverso gli appositi settaggi della pagina, si dovranno indicare gli orari di riferimento in cui essere contattati con tempi di attesa di massimo due ore. Le risposte dovranno essere sempre puntuali ed esaustive, mai evasive.

*Feedback.* Attraverso commenti e post sulla pagina si dovranno raccogliere e catalogare i feedback lasciati da turisti e viaggiatori al fine di migliorare la qualità dei servizi.

*Crisi.* I contenuti postati non si dovranno cancellare. Nell’eventualità di un errore, si provvederà tempestivamente a formulare una risposta che spieghi l’accaduto e proponga una soluzione.

*Accessi.* Sarà dato accesso da “amministratore” al personale addetto dell’ARET- Pugliapromozione che, specialmente nel primo periodo, monitorerà le attività ed elaborerà con gli operatori dell’info-point eventuali miglioramenti o modifiche.

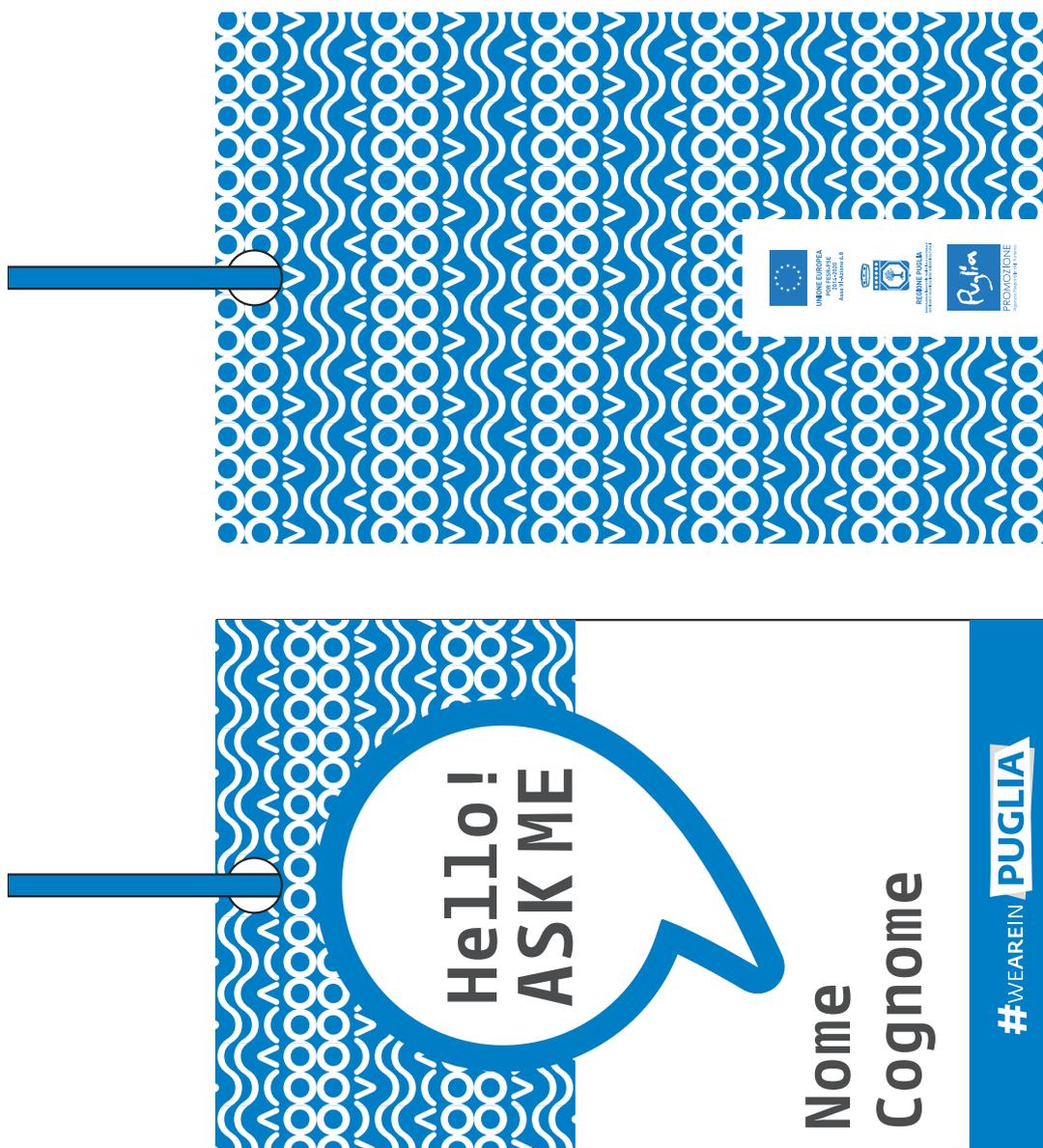
**Tutte le attività dovranno essere svolte in maniera coordinata con l’ARET- Pugliapromozione, seguendo le indicazioni operative impartite dagli uffici. È necessario, pertanto, essere sempre aggiornati rispetto alla social media strategy adottata dall’ARET- Pugliapromozione. L’interazione**



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

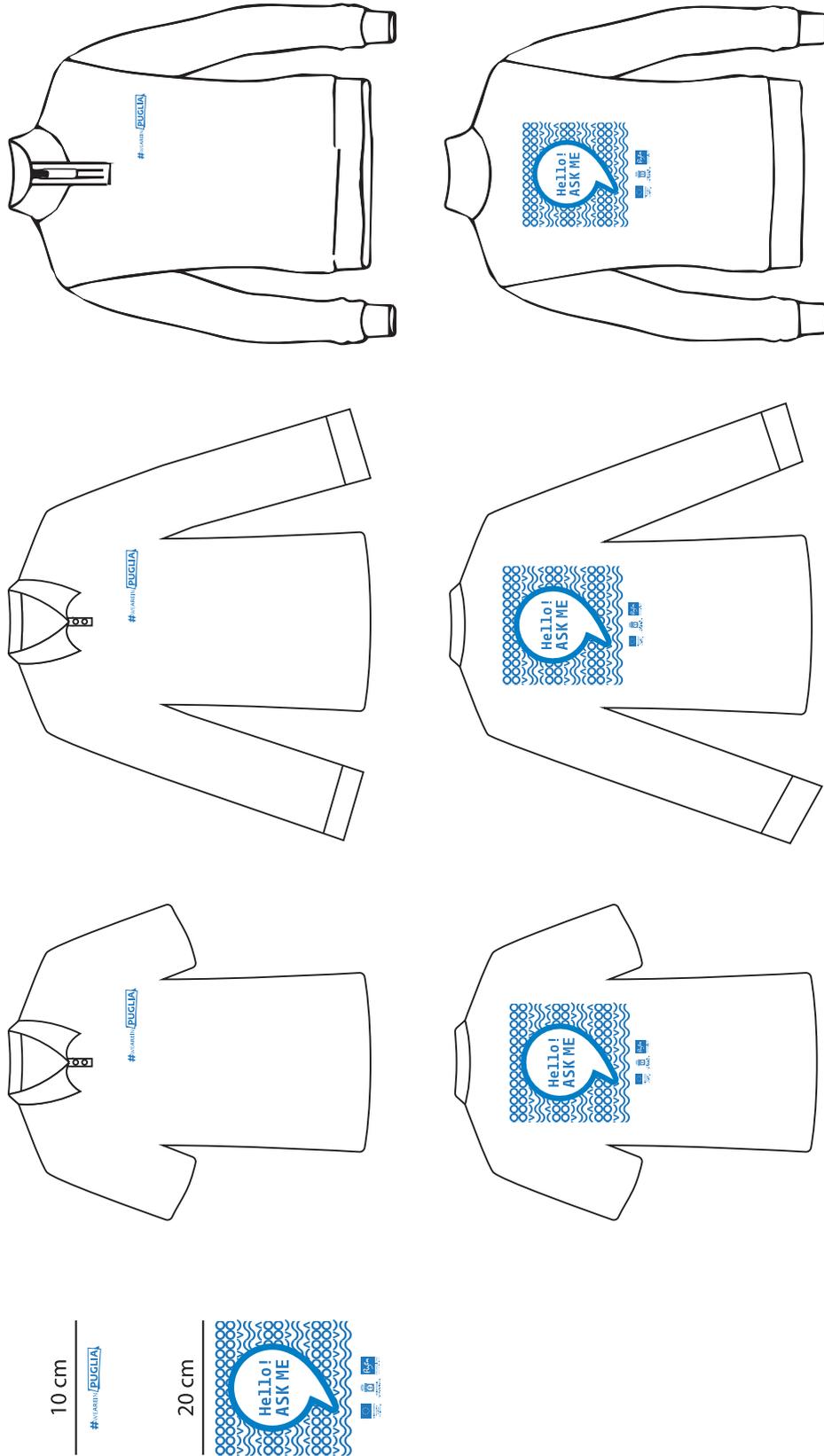
**sarà sempre proficua per entrambe le parti e, dove richiesta, la condivisione dei contenuti necessaria.**

Allegato C



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

**Allegato C**



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 B39I6004650009



**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



---

**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

**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. CIG 7002779C08. CIG: 7002779C08**

Amministrazione aggiudicatrice:

**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

Telefono: 080-5821418 Fax 080-5821429

Mail: [direzione.generale@viaggiareinpuglia.it](mailto:direzione.generale@viaggiareinpuglia.it) [direzioneamministrativapp@pec.it](mailto:direzioneamministrativapp@pec.it)

#### **PATTO D'INTEGRITA'**

tra l'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione ed i partecipanti alla gara di cui in oggetto.

Il presente patto d'integrità costituisce parte integrante della documentazione di gara e sancisce la reciproca, formale obbligazione dell'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione e dei partecipanti alla procedura di scelta del contraente in oggetto di conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza nonché l'espresso impegno anticorruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto o al fine di distorcerne la corretta esecuzione.

Il personale, i collaboratori ed i consulenti dell'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione coinvolti nell'espletamento della gara e nel controllo dell'esecuzione del relativo contratto, condividendo il presente patto d'integrità, risultano edotti delle sanzioni previste a loro carico in caso di mancato rispetto delle statuizioni ivi previste.



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**

L'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione si impegna comunicare a tutti i concorrenti i dati più rilevanti riguardanti la gara quali:

- l'elenco dei concorrenti ed i relativi prezzi quotati;
- l'elenco delle offerte respinte con la motivazione dell'esclusione e le ragioni specifiche per l'assegnazione del contratto al vincitore con relativa attestazione del rispetto dei criteri di valutazione.

Il sottoscritto soggetto concorrente ....., da parte sua, si impegna a segnalare all'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della gara o durante l'esecuzione dei contratti, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara in oggetto.

Il sottoscritto soggetto concorrente ....., dichiara di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento con altri concorrenti e che non si è accordato e non si accorderà con altri partecipanti alla gara.

Il sottoscritto soggetto concorrente ....., si impegna a rendere noti, su richiesta dell'ente, tutti i pagamenti eseguiti e riguardanti il contratto eventualmente assegnatogli a seguito della gara in oggetto compresi quelli eseguiti a favore di intermediari e consulenti.

La remunerazione di questi ultimi non deve superare il "congruo ammontare dovuto per servizi legittimi".

Il sottoscritto soggetto concorrente ....., prende nota e accetta che nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti con questo patto di integrità, comunque accertato dall'Agenzia regionale del turismo - Pugliapromozione, potranno essere applicate le seguenti sanzioni:

- risoluzione o perdita del contratto;
- escussione della cauzione di validità dell'offerta;
- escussione della cauzione di buona esecuzione del contratto;
- responsabilità per danno arrecato l'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione nella misura del 20% del valore del contratto, impregiudicata la prova dell'esistenza di un danno maggiore;



**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



**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**

- responsabilità per danno arrecato agli altri concorrenti della gara nella misura del 10% del valore del contratto per ogni partecipante, sempre impregiudicata la prova predetta;
- esclusione del concorrente dalle gare indette dall'Agenzia Regionale del Turismo per 5 anni.

Il presente patto d'integrità e le relative sanzioni applicabili resteranno in vigore sino alla completa esecuzione del contratto assegnato a seguito della gara in oggetto.

Le controversie relative all'interpretazione, ed esecuzione del presente patto d'integrità fra l'Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione e i concorrenti e tra gli stessi concorrenti saranno deferite all'Autorità Giudiziaria competente.

Data.....

**Per l'ARET PUGLIAPROMOZIONE**

(dott. Matteo Minchillo)

f.to

**Il legale rappresentante dell'operatore economico concorrente**

(.....)

f.to

3

**N.B.**

Il presente patto d'integrità deve essere obbligatoriamente sottoscritto digitalmente e presentato insieme all'offerta da ciascun partecipante alla gara. Non occorre la firma olografa o la compilazione dei campi vuoti: il documento finale (file) da caricare a sistema dovrà recare le due firme digitali (quella di Pugliapromozione e quella del legale rappresentante). La mancanza del documento debitamente sottoscritto dal legale rappresentante del soggetto concorrente comporterà l'esclusione dalla gara.



**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



**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**

Spett.le Ditta

**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.  
CIG 7002779C08**

## LETTERA INVITO

### *Disciplinare di Gara*

La Puglia continua a crescere sui mercati internazionali: l’analisi dell’evoluzione del turismo di questi ultimi anni impone l’adeguamento delle strategie di informazione ed accoglienza turistica. I principali Paesi di provenienza che hanno caratterizzato le presenze straniere in Puglia, nel 2015, sono stati: Germania, Francia, Svizzera (incluso Liechtenstein), Regno Unito, Belgio, Austria, Paesi Bassi, Stati Uniti d’America, Polonia, Repubblica Ceca. Rispetto al 2000 si assiste in particolare a un incremento di turisti provenienti da Regno Unito e Francia, mentre restano pressoché stabili le provenienze dagli Stati Uniti. In termini di arrivi, i dati confermano lo stesso andamento, pur rimanendo come primo mercato la Germania.

Per quanto riguarda il traffico passeggeri in transito presso gli Aeroporti di Bari e Brindisi, si riportano qui di seguito i dati relativi alla variazione 2015/2016 (*Fonte Aeroporti di Puglia S.p.a.*):

PAX - BARI + BRINDISI				
	2015	2016	Δ	Var. %

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



**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



**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**

			2015/2016	2015/2016
<b>LINEA</b>	6.088.7 91	6.518.6 22	429.831	7,06%
Nazionali	4.389.5 71	4.575.5 58	185.987	4,24%
Internazionali	1.699.2 20	1.943.0 64	243.844	14,35%
<b>Charter</b>	112.466	109.813	-2.653	-2,36%
<b>Aviaz. Generale</b>	7.669	7.359	-310	-4,04%
<b>TOTALE</b>	<b>6.208.9 26</b>	<b>6.635.7 94</b>	<b>426.868</b>	<b>6,88%</b>

Gli utenti che complessivamente nel 2016 hanno usufruito dei servizi dell’info-point di Bari Aeroporto sono circa 16.400, di cui la metà (circa 8.100) italiani e i restanti provenienti dall’estero. L’ufficio informazioni di Brindisi, invece, nel corso del 2016 ha accolto circa 21.000 utenti, di cui 5.300 stranieri (Fonte: *Ufficio Osservatorio del Turismo – Pugliapromozione*).

2

In questo contesto, l’importanza strategica dell’informazione turistica richiede, in primis, un controllo continuo dei livelli di qualità degli uffici preposti: questo significa l’applicazione di standard finalizzati ad elevare il livello dei servizi offerti.

L’ARET- Pugliapromozione, nell’assolvimento della propria funzione e allo scopo di potenziare e qualificare il sistema dell’accoglienza turistica nei principali gate di accesso al territorio regionale, con la presente gara intende affidare il servizio di informazione ed accoglienza turistica presso gli info-point degli Aeroporti di Bari e di Brindisi.



**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



**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**

Pertanto, con Determinazione del D.G. n. 67 del 20.03.2017, questa Amministrazione ha indetto una procedura di gara telematica negoziale sotto soglia, ex art. 36, comma 2, Lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016 per l’affidamento del servizio di prima accoglienza e gestione dei punti informativi presenti negli Aeroporti di Bari e Brindisi.

La procedura di gara si svolgerà interamente sulla piattaforma telematica di EMPULIA e si concluderà con l’aggiudicazione nel rispetto dei principi di trasparenza, di non discriminazione e di parità di trattamento, applicando il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del migliore rapporto qualità/prezzo ai sensi dell’art. 95, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016.

Alla procedura di gara telematica de qua sono invitati almeno n. 5 operatori economici iscritti in almeno una delle seguenti categorie merceologiche: n. 251000000 - *Servizi di valorizzazione turistica del territorio* e n. 250000000 *Servizi di assistenza turistica* dell’Albo Fornitori di EMPULIA.

3

*La S.V. è invitata a formulare un’offerta entro il giorno **10.04.2017, ore 9.00**, con la finalità di concorrere alla selezione per l’appalto del servizio anzidetto secondo quanto indicato nella presente Lettera di invito - Disciplinare di gara e nei relativi allegati.*

Gli operatori invitati che concorrono alla presente procedura non sono tenuti ad alcun versamento all’Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) attese le soglie a tal fine stabilite e la base d’asta della presente gara.

Le prestazioni di cui alla presente procedura non comportano rischi da interferenza per i lavoratori della stazione appaltante. I costi per la sicurezza da interferenze, pertanto, sono pari a zero.

**1. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO e DIRETTORE DELL’ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



**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



**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**

**Responsabile del procedimento**

**Nominativo: avv. Miriam Giorgio**

**E-mail: [m.giorgio@viaggiareinpuglia.it](mailto:m.giorgio@viaggiareinpuglia.it)**

**Direttore dell’esecuzione del contratto**

**Nominativo: dott.ssa Flavia Leone**

**E-mail: [f.leone@viaggiareinpuglia.it](mailto:f.leone@viaggiareinpuglia.it)**

**2. RICHIESTA DI CHIARIMENTI**

Eventuali informazioni complementari e/o richieste di chiarimenti sulla procedura di gara potranno essere trasmesse direttamente attraverso il Portale EMPULIA, utilizzando l’apposita funzione “Per inviare un quesito sulla procedura clicca qui” presente all’interno dell’invito e dovranno pervenire entro e non oltre il giorno **31.03.2017, ore 17.00**.

La richiesta di chiarimenti dovrà indicare, necessariamente, il riferimento al documento di gara, numero di pagina, paragrafo relativamente ai quali si richiede il chiarimento o l’informazione.

Non saranno prese in considerazione le richieste di chiarimenti pervenute oltre il termine stabilito.

Le risposte ad eventuali quesiti in relazione alla presente gara saranno pubblicate nell’area riservata del portale EMPULIA all’interno dell’invito relativo alla procedura di gara in oggetto entro il giorno **05.04.2017, ore 11.00**.

L’avvenuta pubblicazione del chiarimento richiesto sarà notificata, come avviso, all’indirizzo e-mail del legale rappresentante della ditta che ha proposto il quesito, così come risultante dai dati presenti sul Portale.

Si invitano gli operatori partecipanti a prestare la massima attenzione alle **richieste di chiarimenti presentate da parte di altre ditte e a tutte le risposte fornite dall’Amministrazione** prima dell’inoltro dell’istanza di partecipazione e del caricamento dell’offerta.

4

**3. IMPORTO A BASE D’ASTA e PREZZO DI AGGIUDICAZIONE**

**Direzione Generale - Lungomare Starita**

70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429

c/o Fiera del Levante padiglione 172

e-mail [direzione.generale@viaggiareinpuglia.it](mailto:direzione.generale@viaggiareinpuglia.it)

PEC [direzioneamministrativapp@pec.it](mailto:direzioneamministrativapp@pec.it)



**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



**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**

La base d’asta è pari a **€ 81.967,00 (oltre IVA)**. Le offerte in gara sono proposte con un ribasso sul prezzo costituente la base d’asta. Non saranno ammesse offerte economiche superiori a tale importo. Le offerte economiche andranno formulate al netto dell’IVA.

Il corrispettivo contrattuale è rappresentato dal prezzo proposto con l’offerta economica ed è calcolato a rischio del fornitore, in base alla prestazione descritta nel Capitolato tecnico, secondo i calcoli, le indagini e le stime effettuate dall’offerente stesso.

Il budget residuo (differenza tra base d’asta e prezzo di aggiudicazione) potrà essere utilizzato per altre esigenze analoghe dell’Amministrazione nell’ambito dei servizi di accoglienza nelle sedi aeroportuali pugliesi, ivi comprese eventuali proroghe tecniche e variazioni in aumento della prestazione.

Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato entro 60 giorni dall’emissione della fattura elettronica. L’emissione della fattura potrà avvenire unicamente a seguito del rilascio del certificato di verifica di conformità da parte del responsabile dell’esecuzione e del certificato di pagamento da parte del responsabile del procedimento che autorizza ad emettere fattura ai sensi dell’art. 102, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016.

5

Ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di cui all’art. 3 della Legge n. 136/2010, e ai fini dell’immediata tracciabilità dei pagamenti, il pagamento delle prestazioni avverrà da parte di Pugliapromozione con accredito del corrispettivo su un conto dedicato, anche non in via esclusiva, all’oggetto della presente procedura che dovrà essere opportunamente comunicato a Pugliapromozione.

Nel caso in cui venga attivata una convenzione CONSIP, ai sensi dell’art. 26 della legge 23/12/1999 n. 488 e ss.mm.ii., che preveda prezzi più bassi rispetto a quelli offerti dalla ditta che risulta provvisoriamente aggiudicataria, è facoltà di questa Amministrazione richiedere alla stessa di adeguare i prezzi offerti a quelli CONSIP.

#### **4. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE e MOTIVI DI ESCLUSIONE**

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



**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



**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**

Sono ammessi a partecipare alla presente procedura i soggetti individuati ai sensi dell’art. 45 del Codice dei Contratti pubblici che, a pena di esclusione, risultino:

- iscritti nell’Albo Fornitori di EmPULIA in almeno una delle seguenti categorie merceologiche: n. 251000000 - Servizi di valorizzazione turistica del territorio e n. 250000000 Servizi di assistenza turistica dell’Albo Fornitori di EMPULIA
- in possesso dei requisiti di idoneità professionale, tecnico-professionale, economico-finanziaria di seguito indicati.

➤ **Requisiti di ordine generale – Criteri di selezione e soccorso istruttorio**

Il concorrente attesta il possesso dei requisiti richiesti dall’art. 83 del Codice dei contratti pubblici mediante dichiarazione sostitutiva in conformità alle previsioni del Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, in cui indica tutte le condanne penali riportate, ivi comprese quelle per cui abbia beneficiato di non menzione.

**SOCCORSO ISTRUTTORIO – IRREGOLARITÀ E INCOMPLETEZZA NELLE DICHIARAZIONI  
ART.83, COMMA 9, D.Lgs. n. 50/2016**

La mancanza, l’incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e delle dichiarazioni sostitutive inerenti i requisiti di ordine generale, è integrabile previa assegnazione di massimo n. 5 giorni di tempo.

In tal caso il concorrente è obbligato al pagamento in favore della stazione appaltante della sanzione pecuniaria pari a **€ 200,00** il cui versamento è garantito dalla cauzione provvisoria. Nel caso di inutile decorso del termine suppletivo assegnato per la regolarizzazione, il concorrente è escluso dalla gara.

Costituiscono irregolarità essenziali non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l’individuazione del contenuto o del soggetto responsabile della stessa.

Nei casi di irregolarità formali o di mancanza/incompletezza di dichiarazioni non essenziali, la stazione appaltante ne richiede comunque la regolarizzazione, ma non applica alcuna sanzione.

Per tutto quanto non richiamato, si rinvia alla norma dell’art. 83 del Codice dei Contratti pubblici e al Disciplinare di gara.

➤ **Requisiti di idoneità professionale ai sensi dell’art. 83, comma 3, Codice dei Contratti pubblici**

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



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

**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**

Il concorrente, a pena di esclusione, deve essere in possesso di partita IVA, deve essere iscritto nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura con indicazione della specifica classe di attività richiesta dal bando di gara; deve essere in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9001, rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee delle serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

➤ **Requisiti minimi di partecipazione relativi alla capacità economico-finanziaria ex art. 83, comma 4-5, del Codice dei Contratti pubblici**

Il concorrente deve fornire prova della sua capacità economico-finanziaria producendo:

- a) una autodichiarazione, conforme alle disposizioni di cui al D.P.R. n. 445/2000, concernente il fatturato globale d’impresa e l’importo relativo ai servizi della stessa tipologia di quelli oggetto della presente procedura. **Il fatturato globale dichiarato deve avere una consistenza adeguata a garantire la solidità economico-finanziaria necessaria per fare fronte agli impegni derivanti dal contratto di appalto con particolare riferimento al pagamento dei dipendenti/collaboratori impiegati negli infopoint;**
- b) i bilanci di esercizio dell’ultimo triennio;
- c) una autodichiarazione in cui si evidenzino le informazioni riguardanti i conti annuali dell’ultimo triennio precisando il rapporto tra attivo e passivo.

A comprova della capacità economico finanziaria la Stazione appaltante ammette – non in via alternativa, ma solo cumulativa – anche una o più dichiarazioni rilasciate da istituti bancari in via cumulativa rispetto ai documenti sub b).

➤ **Requisiti minimi di partecipazione relativi alla capacità tecnica e professionale ex art. 83, comma 6, del Codice dei Contratti pubblici**

Il concorrente deve dimostrare di possedere le capacità tecniche e professionali richieste per svolgere il servizio oggetto di gara. A tal fine si richiede di fornire:

- curriculum aziendale evidenziando esperienze relative ad attività uguali o analoghe a quelle oggetto di gara sia con committenti pubblici che con committenti privati con specifica descrizione delle attività svolte e dell’ausilio di altre imprese (eventuale subappalto);

Si precisa che le esperienze di cui trattasi devono essere tali da consentire alla Stazione appaltante di evidenziare che l’azienda opera come specialista e produttrice delle attività che costituiscono il “core” della prestazione richiesta. Il che sarà oggetto di valutazione a pena di esclusione.

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



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

**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**

I requisiti minimi di partecipazione sono tutti richiesti a pena di esclusione.

#### **MOTIVI DI ESCLUSIONE Art. 80 del Codice dei Contratti Pubblici**

Costituisce motivo di esclusione di un operatore economico da una procedura di gara, la condanna con sentenza definitiva o decreto penale di condanna irrevocabile o sentenza di applicazione della pena su patteggiamento ex art. 444 c.p.p., anche riferita ad un subappaltatore, per uno dei casi di cui all’art. 80, comma 1, lett. a), b), c) d), e), f), cit.

L’esclusione deve essere disposta nei confronti dei soggetti di cui all’art. 80, comma 3, cit. ed opera anche nei confronti di soggetti cessati dalla carica nell’anno precedente la data di indizione della gara, qualora l’impresa non dimostri che vi sia stata totale ed effettiva dissociazione dalla condotta penalmente rilevante.

L’esclusione non va disposta e il divieto non si applica quando il reato è stato depenalizzato ovvero è intervenuta riabilitazione ovvero il reato è stato dichiarato estinto dopo la condanna ovvero in caso di revoca della condanna.

Costituisce altresì motivo di esclusione la sussistenza di cause di decadenza, di sospensione o di divieto previste dall’art. 67 del D.Lgs. n. 159/2011 o di un tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all’art. 84, comma 4-bis e 92, commi 2 e 3, del D.Lgs. n. 159/2011.

Costituisce motivo di esclusione l’aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, degli obblighi di pagamento delle imposte e delle tasse o dei contributi previdenziali, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato in cui ha sede l’azienda, secondo quanto previsto dall’art. 80, comma 4, cit.

Ulteriori motivi di esclusione sono previsti dall’art. 80, comma 5, lett. a), b), c), d), e), f), g), h), i), l), m), anche riferiti ad un subappaltatore nei casi di cui all’art. 105, comma 6.

È possibile che un operatore economico che si trovi in una delle situazioni di cui al comma 1, possa essere ammesso alla procedura di gara se a) la pena cui è stato condannato non supera i mesi 18 di detenzione; b) abbia riconosciuta l’attenuante della collaborazione.

È possibile che un operatore economico che si trovi in una delle situazioni di cui al comma 5, possa essere ammesso alla procedura di gara se a) prova di avere risarcito o di essersi impegnato a risarcire qualunque danno causato dal reato o dall’illecito; b) di avere adottato provvedimenti concreti di carattere tecnico, organizzativo, relativi al personale idonei a prevenire ulteriori illeciti.

Tali possibili deroghe – valutate discrezionalmente dalla stazione appaltante – non possono comunque valere per un operatore economico escluso con sentenza definitiva dalla partecipazione alle gare di



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

**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**

appalto nel corso del periodo di esclusione.

Le cause di esclusione non si applicano alle aziende o società sottoposte a sequestro o confisca ed affidate ad un custode o amministratore giudiziario o finanziario, limitatamente a quelle riferite al periodo precedente a tale affidamento.

Si ricordi, infine, che in caso di presentazione di falsa dichiarazione o falsa documentazione, nelle procedure di gara o negli affidamenti di subappalto, la stazione appaltante ne dà segnalazione all’Autorità. Essa, se ritiene che siano state rese con dolo o colpa grave, dispone l’iscrizione nel casellario informatico ai fini dell’esclusione dalle procedure di gara e dagli affidamenti di subappalto fino a 2 anni.

Non possono essere affidatari di subappalti e non possono stipulare i relativi contratti i soggetti per i quali ricorrano i motivi di esclusione previsti dall’art. 80 cit.

Per partecipare alla presente procedura i concorrenti dovranno essere in possesso di tutti i requisiti sopra indicati al momento della scadenza del termine di presentazione delle offerte.

Il possesso dei requisiti di partecipazione deve persistere durante lo svolgimento della gara e per l’intera durata del contratto.

Il concorrente dovrà attestarne il possesso mediante dichiarazioni rilasciate in conformità del D.P.R. n. 445/2000 che possono essere contenute in un unico documento (**Allegato A - Modello istanza di partecipazione\_ Dichiarazioni obbligatorie**).

9

**5. R.T.I. - CONSORZI - AGGREGAZIONI DI IMPRESE - GEIE. AVVALIMENTO**

È ammessa la partecipazione di imprese temporaneamente raggruppate o raggruppande (R.T.I.), aggregazioni di imprese, soggetti che abbiano stipulato il contratto di Gruppo Europeo di Interesse economico (G.E.I.E.) secondo quanto previsto dall’art. 45, lett. d), e), f).

La partecipazione dei raggruppamenti temporanei di imprese e dei consorzi ordinari è disciplinata dalla norma di cui all’art. 48 del Codice dei Contratti Pubblici.

È fatto divieto, a pena di esclusione, ad una stessa impresa di partecipare alla presente procedura in forma individuale e, allo stesso tempo, in forma associata (R.T.I. o Consorzio).

È fatto divieto, a pena di esclusione, ad una stessa impresa di partecipare a più R.T.I. o a diversi Consorzi. È vietata altresì l’associazione in partecipazione.

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



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

**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**

Il concorrente – singolo o consorziato o raggruppato ai sensi dell’art. 89 del Codice dei Contratti pubblici – può soddisfare la richiesta relativa al possesso dei requisiti di capacità tecnica avvalendosi dei requisiti di idoneità professionale, tecnica o finanziaria di un altro soggetto.

In caso di avvalimento il concorrente allega alla offerta:

- a) propria dichiarazione attestante l’avvalimento dei requisiti necessari, con specifica indicazione degli stessi e dell’impresa ausiliaria;
- b) propria dichiarazione circa il possesso dei requisiti da parte dell’impresa ausiliaria;
- c) una dichiarazione sottoscritta dall’impresa ausiliaria attestante il possesso da parte di quest’ultima dei requisiti generali, nonché dei requisiti tecnici e delle risorse oggetto di avvalimento;
- d) una dichiarazione dell’impresa ausiliaria con cui quest’ultima si obbliga a mettere a disposizione del concorrente, per tutta la durata dell’appalto, le risorse di cui lo stesso è carente;
- e) una dichiarazione sottoscritta dall’impresa ausiliaria con cui quest’ultima attesti che non partecipa alla gara in proprio o associata o consorziata;
- f) in originale o copia autenticata il contratto in virtù del quale l’impresa ausiliaria si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti anzidetti per la durata dell’appalto;
- g) nel caso di avvalimento nei confronti di una impresa che appartiene al medesimo gruppo, invece del contratto di cui al punto f), l’impresa concorrente può presentare una dichiarazione sostitutiva attestante il legame giuridico ed economico esistente nel gruppo.

In relazione alla presente procedura di gara, non è consentito, a pena di esclusione, che della stessa impresa ausiliaria si avvalga più di un concorrente e che vi partecipino sia l’impresa ausiliaria che quella che si avvale dei requisiti.

Per tutto quanto non espressamente previsto si rinvia all’art. 89 del Codice dei Contratti pubblici.

10

**6. TERMINE DI PRESENTAZIONE OFFERTE. CRITERIO DI SCELTA DEL CONTRAENTE**

Per la definizione dei termini di presentazione delle offerte si applicano gli art. 79 e 61, comma 6, del D. Lgs. n. 50/2016. Le offerte devono essere presentate da parte delle ditte invitate mediante caricamento a sistema entro il giorno **10.04.2017, ore 9.00.**

Allo scadere del termine anzidetto, le offerte sono acquisite definitivamente a sistema: da quel momento non sono più modificabili o sostituibili, sono conservate nella piattaforma in modo segreto, riservato e sicuro. Verificate le altre condizioni, qualora l’offerta appaia troppo bassa e i prezzi non congrui, si procederà ad una verifica degli stessi ex art. 97 del Codice dei Contratti pubblici (D.Lgs. n. 50/2016).

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



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

**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**

Si precisa che saranno escluse dalla gara:

- a) le offerte che non rispettino le modalità di formulazione, sottoscrizione digitale e indicazione del prezzo e dei costi di dettaglio per ciascuna tipologia di prestazione;
- b) le offerte pervenute oltre il termine prescritto senza il caricamento nella piattaforma telematica;
- c) le offerte non corredate dalla comprova dei requisiti di idoneità professionale, tecnica e finanziaria e dalla documentazione richiesta a pena di esclusione o per le quali la Stazione appaltante non ritiene integrata la prova delle capacità dichiarate;
- d) le offerte eccessivamente basse che non superino positivamente la verifica di congruità.

**7. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO. MODALITA' E TERMINI DI ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE.  
SUBAPPALTO**

I servizi richiesti sono i seguenti:

- Servizi di prima accoglienza, informazione e assistenza turistica presso gli info-point degli Aeroporti di Bari e Brindisi, mediante proprio personale, nei giorni da lunedì a domenica, dalle ore 08:00 alle ore 23:00, con turni di compresenza garantiti.
- Servizi di comunicazione on-line, mediante creazione e gestione di pagine dedicate su Facebook, come strumento di promozione territoriale e social customer service.
- Servizio di monitoraggio quali-quantitativo relativo all'affluenza e alla tipologia dei servizi erogati.
- Fornitura di divise e badge identificativi per il personale impiegato.

11

**Le modalità di esecuzione sono perentoriamente quelli indicati nel documento tecnico.**

L'aggiudicatario del servizio dovrà fornire, al momento della stipula del contratto tutte le dichiarazioni/documentazioni obbligatorie in tema di oneri di sicurezza, tra cui il piano operativo della sicurezza, le dichiarazioni sulla tracciabilità dei flussi finanziari, copia del contratto di assicurazione per danni ai propri dipendenti/collaboratori e a terzi.

La stipula del contratto è sospensivamente condizionata alla consegna della documentazione anzidetta assieme alla polizza fideiussoria per l'esecuzione del contratto.

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



**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



**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**

**Il subappalto è ammesso e autorizzato nei limiti e con le modalità di cui all’art. 105 del nuovo Codice dei Contratti pubblici: la quota parte di prestazioni subappaltabili (servizi e forniture) non può superare il 30% dell’importo del corrispettivo contrattuale.**

I concorrenti sono tenuti ad indicare nell’offerta i servizi che intendono subappaltare secondo le modalità indicate nel punto 24 dell’Istanza di partecipazione, nel rispetto delle condizioni di cui alla normativa predetta e della quota del 30% dell’importo complessivo del contratto,

I servizi subappaltabili sono tutti quelli che non costituiscono il “core” delle attività oggetto della prestazione: i concorrenti sono tenuti a dichiarare al momento della presentazione dell’offerta tutti i servizi/forniture che intendono subappaltare con la relativa percentuale corrispondente al valore economico calcolato sulla base d’asta.

#### **8. CONTENUTI E CARATTERISTICHE DELL’OFFERTA**

L’offerta è costituita da *documentazione in formato elettronico*, da presentarsi mediante l’utilizzo della piattaforma telematica EMPULIA, con le modalità ivi stabilite.

La presentazione dell’offerta mediante l’utilizzo del Portale EMPULIA dovrà avvenire collegandosi al sito internet [www.empulia.it](http://www.empulia.it) ed individuando la procedura in oggetto. In particolare, il concorrente dovrà presentare: a) la **Documentazione amministrativa**; b) l’**Offerta tecnica**; c) l’**Offerta economica**

La offerta è vincolante per centottanta giorni dalla scadenza del termine per la sua presentazione.

#### **MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL’OFFERTA IN CASO DI R.T.I. E CONSORZI**

In caso di partecipazione alla procedura in forma associata, R.T.I. costituito o costituendo o Consorzio, sarà l’**impresa mandataria** o designata tale ad utilizzare ed operare nel Portale EMPULIA e, quindi, a presentare l’offerta.

A tale fine, le **imprese mandanti** partecipanti al R.T.I. costituito o costituendo o al Consorzio, dovranno sottoscrivere, anche ai sensi di quanto previsto all’art. 3, comma 20, del Codice dei Contratti, un’apposita dichiarazione – da inserire nella *Documentazione amministrativa* all’interno del Modello di Dichiarazione di cui all’**Allegato C** – con la quale autorizzano l’impresa mandataria a presentare un’unica offerta e, pertanto, abilitano la medesima a compiere in nome e per conto delle imprese mandanti ogni attività relativa alla procedura di gara. Con la medesima dichiarazione, inoltre, le **imprese mandanti** partecipanti al R.T.I. costituito o costituendo o al Consorzio, ai fini dell’invio e della ricezione delle comunicazioni inerenti la procedura, eleggono domicilio presso l’indirizzo di Posta Elettronica Certificata indicato dall’impresa mandataria.

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail [direzione.generale@viaggiareinpuglia.it](mailto:direzione.generale@viaggiareinpuglia.it)  
PEC [direzioneamministrativapp@pec.it](mailto:direzioneamministrativapp@pec.it)



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

**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**

#### ➤ DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

- 1) Dichiarazioni obbligatorie contenute nell’Istanza di partecipazione (Modello Allegato A);
- 2) Documenti a comprova della capacità tecnico-professionale indicati nei punti 18-19 dell’Istanza di partecipazione (Modello Allegato A);
- 3) Documenti a comprova della capacità economico-finanziaria indicati nel punto 17 dell’Istanza di partecipazione (Modello Allegato A);
- 4) Documenti a comprova dei requisiti di idoneità morale e professionale indicati nel punto 5-16;
- 5) Dichiarazione di subappalto con indicazione dei servizi e delle forniture che si intende subappaltare e delle relative percentuali;
- 6) Mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata, ovvero l’atto costitutivo in copia autentica del consorzio o GEIE;
- 7) Cauzione provvisoria di cui all’art. 93 del D.Lgs 50/2016, per un importo garantito pari al 1% del valore dell’appalto - **dimezzata in virtù del possesso richiesto a pena di esclusione del certificato di qualità** - costituita in contanti o in titoli del debito pubblico garantiti dallo Stato oppure mediante fideiussione bancaria oppure fideiussione assicurativa oppure fideiussione rilasciata da intermediari iscritti nell’albo di cui all’articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell’albo previsto dall’articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 in originale e valida per almeno centottanta giorni dalla data di presentazione dell’offerta. La fideiussione bancaria o assicurativa o dell’intermediario finanziario dovrà, a pena di esclusione, contenere tutte le clausole dell’articolo 93 del D.Lgs 50/2016;

**Ai sensi dell’art. 93, comma 8, del D.Lgs 50/2016, la cauzione provvisoria, anche se costituita in contanti o in titoli del debito pubblico o garantiti dallo Stato, dovrà essere accompagnata, pena l’esclusione, dall’impegno incondizionato del fideiussore, in caso di aggiudicazione, a presentare, la cauzione definitiva.**

Per beneficiare della dimidiazione della cauzione prevista dal comma 7 dell’art. 93 del D.lgs 50/2016, dovrà essere prodotta, a pena di esclusione dichiarazione sostitutiva, ai sensi degli artt. 45 e 46 del d.P.R. 445/2000 inerente il possesso di valida certificazione di qualità rilasciata da un ente certificatore accreditato. In particolare, l’operatore economico dovrà allegare congiuntamente alla documentazione qui richiesta fotocopia resa autentica della certificazione di qualità. Nel caso di possesso delle ulteriori certificazioni indicate nell’art. 93, comma 7, del D.Lgs. n. 50/16 la ditta potrà usufruire delle altre forme di riduzione della garanzia nei limiti indicati dalla citata normativa; anche in tale caso devono essere prodotte



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

**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**

copie rese conformi agli originali delle certificazioni possedute. Si precisa inoltre che in caso di R.T.I. o in caso di consorzio ordinario la riduzione della garanzia sarà possibile solo se tutte le imprese riunite e/o consorziate risultino certificate. In questo caso è necessario allegare le certificazioni di ciascuna impresa;

**8)** Patto d'integrità sottoscritto dal legale rappresentante dell'impresa concorrente ovvero dai legali rappresentanti delle imprese concorrenti in caso di ATI o di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lettere e) e g), del D.lgs. 50/2016, come da modello allegato (**Allegato D**). Nell'ipotesi di avvalimento il patto d'integrità deve essere sottoscritto anche dal legale rappresentante dell'impresa ausiliaria;

**9)** Copia del contratto di assicurazione per danni a terzi;

**10)** Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 a pena di esclusione;

**11)** Capitolato tecnico sottoscritto digitalmente;

**12)** Lettera di invito con Disciplinare di gara sottoscritto digitalmente.

Le dichiarazioni devono essere sottoscritte:

- dal legale rappresentante o titolare del concorrente in caso di concorrente singolo.
- da tutti i legali rappresentanti dei soggetti che costituiranno l'ATI, il Consorzio o il Geie, nel caso di ATI, Consorzio o Geie non ancora costituito.
- dal legale rappresentante del capogruppo in nome e per conto proprio e dei mandanti nel caso di ATI, Consorzio o Geie già costituiti.

Nel caso in cui detta dichiarazione sia sottoscritta da un procuratore del legale rappresentante o del titolare, va trasmessa la relativa procura.

➤ **OFFERTA ECONOMICA (Modello Allegato B)**

Nell'“**Offerta economica**” devono essere contenuti, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

- dichiarazione (redatta in conformità all'**allegato B** intitolato “**Modello offerta economica**”), redatta in competente bollo ed in lingua italiana, sottoscritta dal legale rappresentante o titolare del concorrente o da suo procuratore, contenente l'indicazione del prezzo (in cifre e in lettere) in ribasso sull'importo del servizio a base di gara. In caso di contrasto tra le due indicazioni prevarrà quella in lettere.

Gli importi, anche se dichiarati, da operatori economici stabiliti in altro stato diverso dall'Italia, devono essere espressi in euro.



**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



**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**

#### ➤ **OFFERTA TECNICA**

L’offerta tecnica sarà strutturata in un “Progetto tecnico” che dovrà contenere, pena l’esclusione: una relazione tecnica, articolata, con il programma che si intende proporre per l’esecuzione del servizio oggetto del presente bando, in cui sia dettagliatamente descritta ogni singola attività facente parte del servizio. La relazione deve contenere indicazioni sul gruppo di lavoro nonché una descrizione relativa all’approccio metodologico che si intende adottare oltre al cronoprogramma delle singole attività. Saranno utile strumento di valutazione qualsiasi descrizione grafica, schemi dimostrativi relativi ai possibili metodi di interazione gestionale e/o soluzioni innovative, che la Ditta partecipante vorrà allegare a supporto del progetto complessivo del servizio, nonché l’indicazione di eventuali prestazioni migliorative rispetto a quelle minime indicate nel capitolato tecnico.

**Si precisa che, per il personale dedicato 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 i nuovi standard di qualità richiesti dal presente capitolato.**

15

Il progetto tecnico deve:

- essere formulato in lingua italiana;
- essere in formato .pdf;
- essere sottoscritto, a pena di esclusione, con firma digitale dal legale rappresentante del concorrente (o persona munita da comprovati poteri di firma, la cui procura dovrà essere prodotta nella medesima Documentazione amministrativa, come meglio indicato nel seguito).

Per i dettagli relativi ai contenuti del progetto si rinvia al Capitolato tecnico, Allegato C.

#### **9. MODALITA’ DI PRESENTAZIONE OFFERTA. CARICAMENTO NELLA PIATTAFORMA TELEMATICA DI EMPULIA.**

L’offerta deve essere presentata, a pena di esclusione, avvalendosi della piattaforma telematica EMPULIA. L’offerta deve essere corredata dalle dichiarazioni obbligatorie previste dalla normativa vigente secondo il modello allegato alla presente Lettera di invito (**Allegato E**).

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



**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



**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**

Si precisa che, prima dell’invio, tutti i file che compongono l’offerta, che non siano già originariamente in formato .pdf, devono essere convertiti in formato pdf. Il Sistema adotta una modalità di esecuzione delle predette azioni ed attività tale da consentire il rispetto della massima segretezza e riservatezza dell’offerta e dei documenti che la compongono, nonché la provenienza, l’identificazione e l’inalterabilità dell’offerta medesima.

Con riferimento alla sottoscrizione dei documenti richiesti, l’unica firma ammessa è **la firma digitale a pena di esclusione**.

È responsabilità dei concorrenti, in ogni caso, l’invio tempestivo e completo di quanto richiesto nel termine sopraindicato; entro tale termine, pertanto, deve essere ultimata la procedura di “Invio dell’offerta”, pena la non ammissione dell’offerta.

La presentazione dell’offerta mediante il Portale EMPULIA è a totale ed esclusivo rischio del procedente in caso di mancata o tardiva ricezione dell’offerta medesima, dovuta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati/incompatibilità degli strumenti telematici utilizzati con la piattaforma EMPULIA, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità di EMPULIA o di PUGLIAPROMOZIONE ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, l’offerta non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza.

Pertanto, si raccomanda ai concorrenti di connettersi alla piattaforma EMPULIA avendo a disposizione un tempo adeguato per l’espletamento delle attività necessarie al caricamento dell’offerta.

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il concorrente esonera il Committente da qualsiasi responsabilità per malfunzionamenti di qualsiasi natura, mancato funzionamento o interruzioni di funzionamento di EMPULIA.

Il Committente si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento di EMPULIA.

La procedura di preparazione ed invio dell’offerta può essere eseguita in momenti temporali differenti, attraverso il salvataggio dei dati e delle attività già eseguite, fermo restando che l’invio dell’offerta deve necessariamente avvenire entro la scadenza del predetto termine perentorio.

L’offerta presentata entro il termine perentorio del **10/04/2017 alle ore 9.00** è, in ogni caso, vincolante per il concorrente.

**Si raccomanda la massima attenzione nel caricamento dei documenti inserendoli nella sezione pertinente, pena l’esclusione dalla procedura.**

Il Committente è esonerato da qualsiasi responsabilità derivante dalla mancata osservazione delle prescrizioni sopra descritte.

Gli operatori economici invitati alla presente procedura inviano la propria offerta telematica, tramite il Portale improrogabilmente entro e non oltre le ore **9.00 del giorno 10.04.2017**, secondo la seguente procedura:

**(N.B. Poiché potrebbero intervenire variazioni sulle modalità di utilizzo della piattaforma**

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



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

**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**

**telematica, s’invita la ditta interessata a consultare le “Linee guida” per gli operatori economici, disponibili sul portale di Empulia):**

1. Accedere al Portale inserendo le tre credenziali di accesso e cliccando su “**ACCEDI**”;
2. Cliccare sulla sezione “**INVITI**”;
3. Cliccare sulla riga blu dove è riportata la scritta “**INVITI**”: si aprirà l’elenco di tutti gli inviti ricevuti;
4. **Cliccare** sulla lente “**VEDI**” situata nella colonna “**DETTAGLIO**” in corrispondenza dell’invito connesso alla procedura;
5. **Visualizzare** gli atti di gara con gli eventuali allegati (presenti nella sezione **ATTI DI GARA**) e gli eventuali chiarimenti pubblicati;
6. **Cliccare sul pulsante “PARTECIPA”** per creare la propria offerta (*tale link scomparirà automaticamente al raggiungimento del termine di scadenza previsto per la presentazione delle offerte*);
7. **Compilare la sezione “BUSTA DOCUMENTAZIONE”** (contenente la documentazione amministrativa) redatta secondo quanto indicato nel presente documento e conforme all’Allegato 1;
8. Per la “**BUSTA ECONOMICA**” inserire nella sezione così denominata, a pena di esclusione:
9. Prezzo complessivo offerto (IVA esclusa) nell’apposito campo “Valore offerto”;
10. Allegare la propria dichiarazione d’offerta, sottoscritta con firma digitale dai soggetti legittimati.
11. L’Offerta Economica dovrà essere predisposta utilizzando preferibilmente il modello di cui all’Allegato D, nel quale devono essere indicate, pena esclusione, le voci di prezzo e le quantità eventualmente richieste e il totale complessivamente offerto in cifre e in lettere. Il prezzo totale dell’offerta economica, espresso nella dichiarazione d’offerta deve essere uguale rispetto a quello inserito nel campo “Valore offerto”. In caso di discordanza tra l’offerta presentata direttamente attraverso il Portale e la dichiarazione d’offerta sottoscritta dal legale rappresentante prevale quest’ultima. L’offerta economica si intende fissa ed invariata per tutta la durata del contratto e non vincolerà in alcun modo questa Agenzia.
12. **Cliccare su CONFERMA**, verificare la correttezza della propria offerta ed il corretto caricamento degli allegati nella maschera di riepilogo che apparirà a video, ed infine cliccare su **INVIA** per inviare la propria offerta: al termine dell’invio si aprirà una pagina riprodotte l’offerta inviata, completa di data di ricezione e protocollo attribuito dal sistema. È possibile stampare tale pagina cliccando sull’icona della stampante posta in alto a sinistra.

È sempre possibile verificare direttamente sul Portale il corretto invio della propria offerta seguendo la seguente procedura:

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



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

**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**

- a. **inserire** i propri codici di accesso;
- b. **clickare** sul link “INVITI”;
- c. Cliccare sulla riga blu dove è riportata la scritta “INVITI”: si aprirà l’elenco di tutti gli inviti ricevuti
- d. **clickare** sulla lente “APRI” situata nella colonna “DOC. COLLEGATI” in corrispondenza della procedura;
- e. Cliccare sul pulsante blu “DOCUMENTI COLLEGATI”
- f. **clickare** sulla riga blu dove è riportata la scritta “OFFERTE”;
- g. **visualizzare** la propria **OFFERTA**. Dalla stessa maschera è possibile visualizzare se l’offerta è solo salvata o anche inviata (*in tale ultimo caso si potrà visualizzare anche il numero di protocollo assegnato*).

Si evidenzia inoltre che, al fine di consentire una più facile consultazione all’operatore economico, nella sezione “**BANDI A CUI STO PARTECIPANDO**”, sono automaticamente raggruppati tutti i bandi per i quali si è mostrato interesse, cliccando almeno una volta sul pulsante “**PARTECIPA**”.

L’operatore economico ha la facoltà di presentare offerta per sé o quale mandatario di operatori riuniti; in caso di raggruppamenti temporanei di imprese e consorzi, l’offerta telematica deve essere presentata esclusivamente dal legale rappresentante dell’impresa che assumerà il ruolo di capogruppo, a ciò espressamente delegato da parte delle altre imprese del raggruppamento/consorzio; a tal fine le imprese raggruppande/consorzianti dovranno espressamente delegare, nell’istanza di partecipazione, la capogruppo che, essendo in possesso di tutta la documentazione richiesta per la partecipazione alla gara.

La stazione appaltante non risponde di disguidi o *deficit* di funzionamento delle trasmissioni dei documenti di gara in via telematica.

**Ogni singolo file, inserito nella documentazione allegata deve essere sottoscritto. A PENA DI ESCLUSIONE, con apposizione di firma digitale del legale rappresentante (o di altro soggetto legittimato)**, rilasciata da un Ente accreditato presso l’Agenzia per l’Italia Digitale (ex DigitPA); l’elenco dei certificatori è accessibile all’indirizzo <http://www.agid.gov.it/identita-digitali/firme-elettroniche/certificatori-attivi>

Per l’apposizione della firma digitale i concorrenti devono utilizzare un certificato qualificato non scaduto di validità, non sospeso o revocato al momento dell’inoltro. Si invita pertanto a verificarne la corretta apposizione con gli strumenti allo scopo messi a disposizione dal proprio Ente certificatore.

Si avvisa che i fornitori che desiderino essere eventualmente assistiti per l’invio dell’offerta, dovranno richiedere assistenza almeno 1 giorno prima dalla scadenza e comunque negli orari nei quali è attivo il servizio di help desk.

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail [direzione.generale@viaggiareinpuglia.it](mailto:direzione.generale@viaggiareinpuglia.it)  
PEC [direzioneamministrativapp@pec.it](mailto:direzioneamministrativapp@pec.it)



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

**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**

**L’invio on-line dell’offerta telematica è ad esclusivo rischio e pericolo del mittente:** per tutte le scadenze temporali relative alle gare telematiche, l’unico calendario e l’unico orario di riferimento sono quelli di sistema. Il sistema rifiuterà le offerte telematiche pervenute oltre i termini previsti per la presente procedura, informando l’impresa con un messaggio di notifica ed attraverso l’indicazione dello stato dell’offerta come “**Rifiutata**”.

Qualora, entro il termine previsto dal bando di gara, una stessa ditta invii più offerte telematiche, sarà presa in considerazione ai fini della presente procedura solo l’ultima offerta telematica pervenuta, che verrà considerata sostitutiva di ogni altra offerta telematica precedente.

Si invitano gli operatori partecipanti a controllare, prima dell’inoltro dell’istanza e/o offerta, la pagina del portale [www.empulia.it](http://www.empulia.it) all’interno del Bando relativo alla procedura di gara in oggetto per verificare la presenza di eventuali chiarimenti di ordine tecnico.

**N.B.:**

- La presentazione delle offerte tramite la piattaforma EmPULIA è compiuta quando il concorrente visualizza un messaggio del sistema che indica la conferma del corretto invio dell’offerta. Comunque il concorrente può verificare lo stato della propria offerta (In lavorazione/ Salvato/ Inviato) accedendo nella propria area di lavoro ai “Documenti collegati” al bando di gara;
- La dimensione massima di ciascun file inserito nel sistema deve essere inferiore a 7 Mbyte.

Per quanto riportato nella presente lettera di invito si precisa che:

- per Portale si intende il Portale EmPULIA raggiungibile all’indirizzo Internet [www.empulia.it](http://www.empulia.it), dove sono resi disponibili agli utenti i servizi e gli strumenti tecnologici della Centrale di acquisto territoriale della Regione Puglia denominata EmPULIA;
- per offerta telematica si intende l’offerta inviata attraverso il Portale e comprensiva dell’istanza e dell’offerta economica e di ogni ulteriore eventuale allegato.

Si evidenziano di seguito le seguenti prescrizioni vincolanti per ciascun fornitore:

- a. utilizzare una stazione di lavoro connessa ad internet rispondente ai requisiti minimi indicati nella sezione FAQ del portale EmPULIA;
- b. non utilizzare file nel cui nome siano presenti accenti, apostrofi e caratteri speciali;
- c. non utilizzare file presenti in cartelle nel cui nome siano presenti accenti, apostrofi e caratteri speciali;

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail [direzione.generale@viaggiareinpuglia.it](mailto:direzione.generale@viaggiareinpuglia.it)  
PEC [direzioneamministrativapp@pec.it](mailto:direzioneamministrativapp@pec.it)



**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



**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**

- d. utilizzare nomi brevi e senza accenti, apostrofi e caratteri speciali per nominare i documenti inviati o creati tramite il Portale.

#### **10. GARANZIE A CORREDO DELL’OFFERTA**

L’offerta è corredata da una garanzia fideiussoria denominata “garanzia provvisoria” **pari al 1% del prezzo a base d’asta** sotto forma di cauzione o di fideiussione, bancaria o assicurativa.

L’importo della garanzia è ridotta del 50% - rispetto al 2% richiesto dalla norma de qua – in virtù del possesso della certificazione di qualità richiesta a pena di esclusione e rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee delle serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

Per gli altri casi di riduzione si rinvia all’art. 93, comma 7, del Codice dei Contratti Pubblici.

La predetta garanzia deve avere validità per centottanta giorni dalla data di presentazione dell’offerta e copre la mancata sottoscrizione del contratto per fatto dell’affidatario.

L’offerta è altresì corredata, a pena di esclusione, dall’impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l’esecuzione del contratto, qualora l’offerente risultasse affidatario, ai sensi degli art. 93, comma 8, art. 103 e 105 del Codice dei Contratti pubblici.

#### **11. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE E APERTURA DELLE OFFERTE**

La presente gara verrà aggiudicata, ai sensi dell’art. 95, comma 2, del Codice dei contratti pubblici, approvato con D.Lgs. n. 50/2016, con il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del migliore rapporto qualità/prezzo.

L’amministrazione si riserva di procedere all’aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, previa valutazione della relativa congruità e convenienza.

Scaduti i termini per la presentazione delle offerte, sopra precisati, si procederà all’apertura delle offerte il giorno **11.04.2017, ore 10.00** presso la sede della Direzione Generale di Pugliapromozione, c/o Fiera del Levante, Lungomare Starita in Bari.

#### **12. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE**

L’aggiudicazione finale avverrà a favore dell’offerta economicamente più vantaggiosa, in conformità all’art. 83 del Codice dei Contratti Pubblici.

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



**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



**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**

Il riparto dei punteggi complessivi attribuiti alla offerta tecnica e all’offerta economica è il seguente:

<b>Criteri di valutazione</b>	<b>Punteggio massimo</b>
OFFERTA TECNICA	80,00
OFFERTA ECONOMICA	20,00
Totale	100,00

Saranno escluse le offerte tecniche che otterranno un punteggio di qualità inferiore a **60/80**. Saranno altresì escluse le offerte economiche uguali o superiori alla base d’asta indicata nella presente procedura di gara. La commissione tecnica all’uopo nominata procederà all’attribuzione del punteggio tecnico (PT) secondo i criteri, e i rispettivi pesi di valutazione, indicati nella tabella seguente:

**A) Valutazione offerta tecnica (parametri)**



**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



**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**

OGGETTO DELLA VALUTAZIONE	PARAMETRI	PESO



**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



**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**

A1 – EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Qualità e funzionalità del progetto di informazione ed accoglienza	30
A2 –SOCIAL CUSTOMER SERVICE	Efficacia ed adeguatezza del piano di produzione.	15
A3 – CAPACITA’ TECNICHE	Grado di interesse delle esperienze pregresse accumulate	30
A 4 – PROPOSTE MIGLIORATIVE	Numero e qualità delle proposte migliorative	5
<b>TOTALE</b>		<b>80</b>

Che viene ulteriormente affinata nel seguente modo:

23



**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



**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**

	Parametro	Peso	Misura/Criterio di valutazione	Modalità di attribuzione del giudizio
A1	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO - MAX 30 PUNTI</b>			
A1	Qualità dell'erogazione del servizio di informazione on-desk e on-line	30	Modalità organizzative di processo circa ruoli e responsabilità, numero e mix di risorse professionali impiegate per ciascuno dei servizi on-desk ed on-line, fasce di compresenza per turni orari, modalità di interazione con Pugliapromozione, cronoprogramma delle singole attività.	Eccellente 30 Ottimo 27 Buono 24 Discreto 20 Sufficiente 18 Insufficiente 15 Non adeguato 3 Scarso 1 No valutabile 0
A2	<b>SOCIAL CUSTOMER SERVICE - MAX 15 PUNTI</b>			
A2	Efficacia ed adeguatezza del piano di produzione social	15	Efficienza, coerenza ed adeguatezza del piano editoriale social e delle attività di customer service online	Eccellente 15 Ottimo 10 Buono 7 Discreto 6 Sufficiente 5 Insufficiente 3 Non adeguato 2 Scarso 1 No valutabile 0
A3	<b>CAPACITA' TECNICHE - MAX 30 PUNTI</b>			
A3a	Grado di interesse delle maggiori esperienze pregresse	10	Adeguatezza del curriculum aziendale rispetto alle esigenze del Committente, con particolare riferimento alle esperienze pregresse in servizi similari	Eccellente 10 Ottimo 9 Buono 8 Discreto 7 Sufficiente 6 Insufficiente 5 Non adeguato 4 Scarso 2 No valutabile 0

24

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



**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



**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**

A3b	Figure professionali	20	Idoneità delle professionalità impiegate nel gruppo di lavoro in relazione alla realizzazione del servizio richiesto	Eccellente 20 Ottimo 18 Buono 14 Discreto 12 Sufficiente 10 Insufficiente 6 Non adeguato 4 Scarso 2 No valutabile 0
A4	Proposte migliorative	5	Numero e qualità delle proposte migliorative	(MAX 5 PUNTI)

Il contenuto delle offerte economiche sarà valutato nel modo seguente:

CRITERI DI VALUTAZIONE	Punteggio massimo attribuibile
<b>Offerta economica</b>	<b>20</b>
Costo totale (espresso quale prezzo “a corpo”) ovvero costo onnicomprensivo dei servizi richiesti dal Capitolato Tecnico e corrispettivo per l’aggiudicatario.	<b>20</b>

25

Si precisa che l’offerta economica va indicata al netto dell’IVA.

Inoltre l’offerta economica non potrà avere un valore superiore a € 81.967,00 (ottantunomilanovecentosessantasette/00) e potrà avere massimo due cifre decimali dopo la virgola.

**Non sono ammesse offerte incomplete, sottoposte a termini o condizioni.**

Nell’ambito delle offerte verrà assegnato il punteggio massimo pari a 30 all’offerta più bassa. Agli altri concorrenti il punteggio sarà attribuito in base alla seguente formula:

$$C_x = (P_{\min}/P_x) * 30$$

dove:

C<sub>x</sub>: è l’indice di valutazione dell’offerta

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



**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



**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**

$P_{mi}$ : è il prezzo più basso presentato

$P_x$ : è il prezzo dell’offerta economica in esame.

Punteggio offerta in esame=  $30 * (\text{Valore offerta minima}/\text{Valore offerta in esame})$

Al termine della fase di valutazione si procederà alla somma dei punteggi (PT + PE) attribuiti a ciascuna offerta, ottenendo così, per ciascuna di queste, il punteggio totale.

11.5. In caso di parità di punteggio complessivo ottenuto da più offerenti, la stazione appaltante si riserva di richiedere offerta migliorativa.

11.6. In caso di offerte anomale, l’Agenzia procederà ai sensi dell’art. 97 del D. lgs. n. 50/2016;

**11.7. L’Amministrazione non procederà all’aggiudicazione in caso di offerte con prezzi superiori a quelli applicati da convenzioni CONSIP attive;**

**11.8. L’Amministrazione si riserva di procedere all’aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida e di sospendere, re-indire e/o non aggiudicare la gara, fornendo congrua motivazione della sua decisione.**

### 13. COMMISSIONE DI AGGIUDICAZIONE

Il Direttore Amministrativo, scaduti i termini per la presentazione delle offerte, nominerà la Commissione Giudicatrice, ai sensi dell’art. 77 del D.Lgs. n. 50/2016, composta da tre (3) membri effettivi di cui uno con funzioni di Presidente, oltre ad un Segretario verbalizzante.

I lavori della Commissione dovranno rispettare i termini di cui all’art.15, comma 1, lett. e), della L.R. n. 15/2008.

### 14. MODALITA’ DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

La presente gara verrà aggiudicata, ai sensi dell’art. 95, comma 2, del Codice dei Contratti pubblici, a favore della ditta che abbia presentato l’offerta economicamente più vantaggiosa, secondo i criteri di valutazione e i relativi pesi/punteggi di seguito elencati:

Critero	Peso
Qualità complessiva dell’Offerta tecnica	80
Prezzo riportato nell’Offerta economica	20

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



**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



**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**

<b>Totale</b>	<b>100</b>
---------------	------------

Gli elementi di valutazione sono i seguenti:

A1 – CARATTERISTICHE TECNICHE E QUALITATIVE	Qualità ed adeguatezza del progetto organizzativo.
A2 – COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO	Livello di efficienza del gruppo di lavoro proposto
A3 – CAPACITA’ TECNICHE	Grado di interesse delle esperienze pregresse accumulate.

#### **15.PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE**

La commissione di gara, il giorno fissato per l’apertura delle offerte il **11/04/2017, ore 10.00**, in seduta pubblica aperta ai soli legali rappresentanti dei concorrenti o ai delegati muniti di atto di delega, sulla base della documentazione contenuta nelle offerte presentate, procederà a:

- ♦ verificare la regolarità formale e sostanziale della documentazione amministrativa;
- ♦ verificherà i requisiti di capacità tecnico-professionale con riferimento al “core” delle prestazioni richieste dalla Stazione appaltante;
- ♦ verificare che non abbiano presentato offerte concorrenti che siano fra di loro in situazione di controllo ex art. 2359 c.c. ovvero concorrenti che siano nella situazione di esclusione di cui all’art. 80, comma 1 lett. m del D.lgs 50/2016;
- ♦ verificare che i consorziati – per conto dei quali i consorzi di cui all’articolo 45, comma 2, lettera b) e c), del D.Lgs 50/2016 hanno indicato che concorrono – non abbiano presentato offerta in qualsiasi altra forma;
- ♦ verificare che le singole imprese che partecipano in associazione temporanea o in consorzio ex art. 45, comma 2, lettere d), e) e g) del D.Lgs. 50/2016 non abbiano presentato offerta anche in forma individuale;

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



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

**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**

- ♦ verificare che una stessa impresa non abbia presentato offerta in diverse associazioni temporanee o consorzi ex art. 45, comma 2 lett. d), e) ed f) del D.lgs. 50/2016;

A norma dell’art. 83, comma 9, del D.Lgs. 50/2016, in caso di mancanza, incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale delle dichiarazioni sostitutive di cui all’art. 80 del D.lgs. 50/2016, con esclusione dell’offerta tecnica ed economica, il concorrente interessato è tenuto a rendere, integrare o regolarizzare le dichiarazioni necessarie entro il termine di 5 giorni dalla ricezione della richiesta della stazione appaltante. Inoltre il concorrente che ha dato causa alla irregolarità essenziale è tenuto al pagamento, in favore della stazione appaltante, della sanzione pecuniaria in misura pari a € 150,00 (€ centocinquanta/00). I descritti adempimenti sono previsti a pena di esclusione.

Nell’ipotesi sopra descritta la seduta pubblica potrà essere aggiornata ad altro giorno, la cui data ed ora saranno comunicate ai concorrenti a mezzo fax o PEC.

- ♦ Sempre in seduta pubblica, la stazione appaltante procederà all’apertura della “**Offerta tecnica**”, per verificare la presenza dei documenti richiesti.
- ♦ Dopo che il Presidente del seggio di gara avrà verificato la regolarità della documentazione presentata (ed eventualmente attuato il soccorso istruttorio a norma dell’art. 83, comma 9 del D.Lgs. 50/2016), dichiara l’ammissione dei soli concorrenti che abbiano prodotto la documentazione in conformità al bando di gara e alla lettera d’invito.
- ♦ Successivamente la commissione giudicatrice procede, in una o più sedute riservate, sulla base della documentazione contenuta nella “**Offerta tecnica**” ed ai sensi del metodo di valutazione dell’offerta economicamente più vantaggiosa previsto dall’allegato P al D.P.R. 207/2010:
  1. alla valutazione delle proposte progettuali in variante o migliorative del progetto posto a base d’asta presentate dai concorrenti sulla base di quanto richiesto negli atti di gara e nei documenti di progetto;
  2. all’assegnazione dei relativi punteggi.
- ♦ La stazione appaltante, sempre in seduta pubblica, la cui ora e data verranno comunicati ai concorrenti, procederà alla lettura dei punteggi attribuiti per la parte tecnica ed all’apertura delle buste “**Offerta economica**” presentate dai concorrenti ammessi, esclude eventualmente i concorrenti per i quali accerti che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale e provvederà infine ai calcoli dei relativi punteggi ed al calcolo del punteggio complessivo risultante dalla sommatoria dei punteggi relativi all’offerta tecnica ed economica, redigendo la graduatoria dei concorrenti.
- ♦ A norma dell’art. 97, comma 3 del D.Lgs. 50/2016, qualora il punteggio relativo al prezzo e la somma



**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



**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**

dei punteggi relativi agli altri elementi di valutazione delle offerte siano entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara, la commissione procede all'accertamento dell'anomalia dell'offerta a norma dell'art. 97, comma 5, del D. Lgs. n. 50/2016 e alle eventuali esclusioni dalla gara.

- ◆ Le operazioni di gara saranno verbalizzate dal segretario verbalizzante. L'aggiudicazione, così come risultante dal verbale di gara rappresenta una mera proposta, subordinata agli accertamenti di legge ed all'approvazione del verbale stesso da parte dell'organo competente della stazione appaltante. Ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs. 50/2016, la stazione appaltante provvederà in seguito all'aggiudicazione. L'aggiudicazione non equivale ad accettazione dell'offerta. L'aggiudicazione diverrà efficace solo dopo la verifica del possesso dei requisiti prescritti e l'espletamento dei dovuti controlli.

#### **16.STIPULA DEL CONTRATTO**

La stipulazione del contratto è subordinata al positivo esito delle procedure previste dalla normativa vigente in materia di lotta alla mafia e alla consegna della documentazione richiesta dalla stazione appaltante. A norma dell'art. 32, comma 8, del Codice dei Contratti pubblici il contratto verrà firmato entro 60 giorni dalla efficacia dell'aggiudicazione.

Prima della stipula del contratto, l'operatore economico aggiudicatario deve dare dimostrazione di aver costituito il deposito della garanzia definitiva in conformità a quanto previsto dall'art. 103 del Codice dei Contratti Pubblici, pari al 10% del valore totale del contratto, salvo il caso in cui il ribasso sia superiore al 20 per cento; in tal caso la garanzia è aumentata di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20 per cento.

La garanzia deve avere una validità corrispondente alla durata del contratto e, ad ogni modo sino a quando ne venga disposto lo svincolo dalla stazione appaltante. La garanzia dovrà inoltre essere reintegrata qualora durante l'esecuzione del contratto l'Amministrazione dovesse avvalersene.

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



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

**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**

Ai fini della stipula del contratto, l’operatore economico aggiudicatario è tenuto, a pena di decadenza dall’aggiudicazione, ad ottemperare agli adempimenti sotto riportati, in conformità alle richieste che gli perverranno dalla stazione appaltante e nel rispetto della tempistica assegnata.

Nello specifico l’aggiudicatario dovrà:

- Produrre la garanzia definitiva in conformità alle modalità specificate dall’art. 103 del D.Lgs. 50/2016 e della presente lettera d’invito;
- Esibire, qualora l’aggiudicazione fosse disposta a favore di una A.T.I. (non costituita), la scrittura privata autenticata prevista dall’art. 48, c. 13 del Codice dei Contratti Pubblici;
- Sottoscrivere il contratto entro i termini che verranno resi noti dalla stazione appaltante nella consapevolezza che, in caso di inottemperanza, l’Amministrazione si riserva di disporre la decadenza dall’aggiudicazione, all’escussione della garanzia provvisoria e all’affidamento dell’appalto al concorrente che segue in graduatoria.

Nel corso dell’esecuzione del contratto, l’Amministrazione potrà richiedere in ogni momento prova dell’avvenuto versamento dei contributi previdenziali e del pagamento dei dipendenti impiegati negli infopoint aeroportuali: la documentazione richiesta, anche senza pre-avviso, dovrà essere prodotta e/o presentata al Responsabile del procedimento a pena di risoluzione del contratto.

30

**17. RITARDI NELL’ESECUZIONE E PENALI**

**Viene fissata una penale che verrà calcolata, in base alla gravità del ritardo, comunque tra un minimo dell’1% ad un massimo del 3% sull’importo aggiudicato, per ogni ora di ritardo nell’apertura dei punti informativi e, in genere, per ogni giorno/frazione di giorno di ritardo nell’esecuzione delle prestazioni, previa contestazione formale degli addebiti.** Oltre alla penale di cui sopra, l’aggiudicatario risponderà di ogni danno che, per effetto del ritardo, dovesse derivare a Pugliapromozione.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera l’affidatario dall’adempimento dell’obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l’obbligo di pagamento della penale stessa.

L’importo relativo alla penale sarà trattenuto sul mandato di pagamento successivo all’addebito.

**18. COSTI DI SICUREZZA SUL LAVORO. COSTO DEL LAVORO**

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



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

**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**

Analizzate le attività oggetto della prestazione da appaltare, non sussiste la circostanza di un “contatto rischioso” con riferimento ai rapporti tra il personale dell’Amministrazione appaltante e quello dell’appaltatore.

Non sussiste pertanto l’obbligo di adottare misure di prevenzione e protezione dei lavoratori ai sensi della normativa vigente, nonché secondo quanto stabilito dall’Autorità di Vigilanza sui Contratti pubblici nel provvedimento del 5 marzo 2008 avente ad oggetto “*Sicurezza nell’esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture*”.

Restano fermi gli ulteriori obblighi di legge in capo all’appaltatore in tema di adozione delle misure di sicurezza nei confronti dei propri dipendenti, collaboratori e di terzi.

Il costo del lavoro deve essere conforme ai trattamenti economici stabiliti dalla normativa vigente e dagli altri atti derivati: pertanto, l’Amministrazione richiede che dopo l’indicazione del prezzo complessivo offerto, si specifichi quale sia la componente dell’Offerta economica concernente il costo del lavoro (Allegato D).

Al momento della stipula del contratto l’appaltatore dovrà consegnare il Piano Operativo della Sicurezza.

#### **19. ONERI E NORMATIVA IN MATERIA DI LAVORO DIPENDENTE**

**Ogni concorrente è obbligato a dichiarare, nell’offerta, che assume a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge, che osserva le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori dipendenti, che accetta ogni condizione contrattuale e le penalità di cui al punto 10.**

I concorrenti partecipanti alla presente procedura assumono formale impegno, in caso di aggiudicazione, di utilizzare prioritariamente i dipendenti impiegati dalla ditta precedentemente affidataria: ciò si richiede nell’ottica del mantenimento degli attuali livelli occupazionali e condizioni contrattuali per il periodo di durata del servizio, a condizione che il numero e la qualifica dei dipendenti siano armonizzabili con l’organizzazione di impresa e con le esigenze tecnico-organizzative (art. 3 del Regolamento regionale n. 31 del 27 novembre 2009 in attuazione della L.R. n.28/2006 recante “*Disciplina in materia di contrasto al lavoro non regolare*”).

#### **20. CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

L’Organo giurisdizionale competente per le procedure di ricorso avverso la presente procedura concorrenziale, dall’indizione all’aggiudicazione, è il Tribunale Amministrativo Regionale per la Puglia, sezione di Bari.

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



### 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



**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**

#### 21. RINVIO A NORME VIGENTI

Per quanto non risulta contemplato si fa rinvio alle leggi e regolamenti vigenti che disciplinano la materia.

#### 22. CLAUSOLA FINALE

La partecipazione alla gara comporta la piena e incondizionata accettazione di tutte le disposizioni contenute nella presente Lettera-invito e nel Disciplinare di gara.

Per quanto non espressamente previsto si applicano tutte le norme vigenti in materia di contratti pubblici e quelle del codice civile in quanto applicabili.

#### 23. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Per la presentazione dell’offerta, nonché per la stipula del contratto, è richiesto ai concorrenti di fornire dati ed informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell’ambito di applicazione della normativa sulla protezione dei dati personali.

Ai sensi e per gli effetti della citata normativa, alla Regione Puglia compete l’obbligo di fornire alcune informazioni riguardanti il loro utilizzo.

#### Finalità del trattamento.

In relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che:

- i dati inseriti nelle buste telematiche vengono acquisiti ai fini della partecipazione ed in particolare ai fini della effettuazione della verifica dei requisiti di carattere generale, di idoneità professionale, di capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale del concorrente all’esecuzione della fornitura nonché dell’aggiudicazione e, per quanto riguarda la normativa antimafia, in adempimento di precisi obblighi di legge;
- i dati da fornire da parte del concorrente aggiudicatario vengono acquisiti ai fini della stipula e dell’esecuzione del contratto, ivi compresi gli adempimenti contabili ed il pagamento del corrispettivo contrattuale.

#### Dati sensibili.

Di norma i dati forniti dai concorrenti e dall’aggiudicatario non rientrano tra i dati classificabili come “sensibili”, ai sensi della citata legge.

**Direzione Generale - Lungomare Starita**  
70123 BARI Tel. 080-5821418 - Fax 080-5821429  
c/o Fiera del Levante padiglione 172  
e-mail direzione.generale@viaggiareinpuglia.it  
PEC direzioneamministrativapp@pec.it



### 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



**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**

#### Modalità del trattamento dei dati.

Il trattamento dei dati verrà effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

#### Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.

I dati inseriti nelle buste telematiche potranno essere comunicati a:

- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte delle Commissioni di aggiudicazione;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti ai sensi della legge n.241/1990.

#### Diritti del concorrente interessato.

Relativamente ai suddetti dati, al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui alla citata legge n. 196/2003.

Acquisite le suddette informazioni, ai sensi della legge n. 196/2003, con la presentazione dell’offerta e la sottoscrizione del contratto, il concorrente acconsente espressamente al trattamento dei dati personali secondo le modalità indicate precedentemente.

#### **24. ACCESSO AGLI ATTI**

I concorrenti potranno, ai sensi dell’art. 53 del D. Lgs n. 163/2006, esercitare il diritto di accesso agli atti di gara che richiama l’art. 22 e seguenti della legge n. 241/1990.

Le eventuali dichiarazioni di cui all’art. 53, comma 5, lett. a) del D. Lgs. n. 163/2016 dovranno essere fornite in sede di presentazione di offerta e saranno vagliate dalla Stazione Appaltante.

#### **25. ALLEGATI**

- **Allegato A: Modello istanza di partecipazione – dichiarazioni**
- **Allegato B: Modello offerta economica**
- **Allegato C: Capitolato tecnico**
- **Allegato C1: “Linee guida per la gestione degli info-point degli Aeroporti di Bari e Brindisi”**
- **Allegato C2: “Social media strategy per la customer service e per la promozione della**

**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

**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**

**Puglia come destinazione turistica. Linee guida”**

- **Allegato C3: “Layout badge e divise per il personale”.**
- **Allegato D: Patto di integrità**
- **Allegato E: Lettera di invito**

Bari, 20 marzo 2017

**Il Direttore Generale ad interim**  
dott. Matteo Minchillo