



Bollettino ufficiale della Regione Puglia n. 13 del 30/01/2014

DETERMINAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE PUGLIAPROMOZIONE 17 gennaio 2014 n. 19

P.O.FESR UE 2007/2013 Asse IV linea di intervento 4.1-azione 4.1.2

Procedura negoziata telematica per l'affidamento del servizio call center-help desk per l'utilizzo del sistema puglia dell'Osservatorio Turistico Regionale (SPOT) - indizione di gara - proroga del servizio di Contact center per l'utilizzo del progetto spot in favore della ditta RP Voice s.r.l.

L'anno 2014, il giorno diciassette del mese di gennaio il dott. Giancarlo Piccirillo, Direttore Generale di PugliaPromozione:

VISTA la Legge Regionale 11 febbraio 2002, n.1, così come modificata dalla Legge Regionale 3 dicembre 2010, n. 18;

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 22 febbraio 2011, n. 176, recante "Istituzione Agenzia Regionale del Turismo (ARET) denominata PUGLIAPROMOZIONE";

VISTO il Regolamento Regionale 13 maggio 2011, n. 9, recante "Regolamento di organizzazione e funzionamento di PUGLIAPROMOZIONE";

VISTO, in particolare, l'articolo 6, comma 4, del suddetto Regolamento;

VISTA la Deliberazione di Giunta regionale n. 1180 del 31 maggio 2011 recante "Nomina Direttore Generale di PUGLIAPROMOZIONE", come modificata dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 1467 del 28/06/2011;

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 736 del 07.07.2011 recante "Nomina del Direttore Generale di PUGLIAPROMOZIONE";

VISTO il Regolamento su Contabilità e procedure amministrative di PUGLIAPROMOZIONE;

VISTA la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "Norme sul procedimento amministrativo e sull'accesso ai documenti amministrativi";

VISTO il Codice dei Contratti pubblici, approvato con D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163;

VISTO il Regolamento di attuazione del Codice dei Contratti pubblici approvato con D.P.R. 15 dicembre 2010, n. 270;

VISTA la Legge Regionale 20 giugno 2008, n. 15 recante “Principi e linee guida in materia di trasparenza dell’attività amministrativa nella Regione Puglia”;

VISTA la Legge 6 novembre 2012, n. 190 recante “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”;

VISTO la D.G.R. n. 1150 del 30.06.2009 con la quale veniva approvato il Piano Pluriennale di Asse IV del PO FESR 2007-2013 - linea di intervento 4.1 “Infrastrutture, Promozione e Valorizzazione dell’economia turistica”;

VISTO la deliberazione di Giunta Regionale Puglia n. 721/2011 con cui è stato approvato il programma triennale di promozione turistica 2012-2014;

VISTA la propria Determinazione n. 575 del 19/12/2013 con la quale si è approvato il B.P. 2014 ed il Bilancio pluriennale 2014-2016;

PREMESSO CHE:

Con Legge Regionale n.18/2012, all’art.9, la Regione ha imposto l’obbligatorietà della trasmissione dei dati statistici sul movimento turistico per via telematica attraverso il Sistema Puglia per l’Osservatorio Turistico (SPOT);

Il Sistema Puglia per l’Osservatorio Turistico (SPOT) è la componente del Sistema Informativo Regionale Turistico (SIR-Tur) della Regione Puglia per la trasmissione telematica dei dati statistici sul movimento turistico.

SPOT si rivolge direttamente agli operatori turistici, consentendo di acquisire i dati di movimentazione durante le operazioni di check-in/check-out e di trasmetterli utilizzando la rete Internet;

È necessario informare gli operatori dell’attivazione del citato servizio, attesi che il servizio SPOT è stato reso obbligatorio dal 1° gennaio 2013;

Si è reso immediatamente dunque necessario individuare apposito soggetto per lo svolgimento dell’attività di Contact center finalizzata ad informare tutti gli operatori dell’attivazione e obbligatorietà del sistema SPOT, invitandoli ad iscriversi e guidandoli anche nella registrazione telematica;

Il sistema SPOT prevede differenti modalità di utilizzo tra cui: SPOT Completo che consente ai gestori delle strutture ricettive che non utilizzano un proprio gestionale e che dispongono di un collegamento internet, di gestire i dati di arrivi e partenze degli ospiti e di trasmetterli telematicamente; SPOT Base che consente ai gestori che utilizzano un proprio software gestionale di registrazione dei dati statistici e che dispongono di un collegamento internet, di inviare telematicamente i dati generati dal programma gestionale, appositamente predisposto con le specifiche definite da InnovaPuglia per esportare il file di dati;

Per agevolare l’utilizzo dell’applicativo SPOT e per supportare le strutture ricettive che necessitano di supporto tecnico informatico, l’ARET Pugliapromozione, ente strumentale dell’Assessorato al Turismo della Regione Puglia, necessita di un servizio di Help Desk da espletarsi mediante call center e posta elettronica con servizio di contatto sia in entrata (“inbound”), sia in uscita (“outbound”);

Con deliberazione di Giunta Regionale n. 721/2011, la Regione Puglia ha approvato il programma triennale di promozione turistica 2012-2014 ed il relativo piano di attuazione delle attività di promozione turistica;

Pugliapromozione è stata ammessa al finanziamento delle attività previste dal PO FESR 2007/2013, Asse IV, Linea di Intervento 4.1, azione 4.1.2, con l’obiettivo di raggiungere il rafforzamento della notorietà del brand Puglia;

CONSIDERATO CHE:

Con nota informativa prot. n. 8441 del 26.09.2013, pubblicata in pari data nel sito web dell'Agenzia, si preannunciava l'indizione e l'espletamento della procedura di gara volta alla selezione comparativa del migliore contraente per la fornitura del servizio Help desk-call center finalizzato a supportare le strutture ricettive nell'utilizzo del servizio SPOT;

Nelle more dell'indizione della procedura di gara, si rendeva necessario affidare il servizio in oggetto ad un operatore specificamente operante nel campo;

L'esigenza da assicurare consiste in un servizio di potenziamento dell'assistenza sia di 1° livello (assistenza base relativa all'installazione e all'utilizzo di SPOT), sia di 2° livello (back office tecnico evoluto per risoluzione di problemi tecnici), secondo quanto già indicato nel work flow predisposto dall'Ufficio Osservatorio di cui al prot. n. 8191 del 17.09.2013;

Così, in data 26.09.2013, con nota prot. n. 8441, si richiedeva alla ditta RP VOICE S.R.L. con sede in Bari, alla via Milella n. 2 bis, di presentare all'Agenzia un preventivo relativo al servizio di Help desk per il progetto Spot di Pugliapromozione, da erogare per 3 (tre) mesi, comportante i due livelli anzidetti di assistenza nonché l'attivazione del numero verde, nei limiti di un costo massimo di € 35.000,00 (IVA esclusa) a disposizione di Pugliapromozione;

La spesa prevista per il servizio, relativa all'iniziativa finanziata con fondi europei PO FESR 2007-2013 - Asse IV, linea di intervento 4.1 - azione 4.1.2, rientra nell'importo previsto dal Codice dei contratti pubblici per gli affidamenti diretti;

In data 26.09.2013 perveniva alla Direzione generale di Pugliapromozione la proposta per l'attivazione del servizio di contact center per il progetto Spot di Pugliapromozione, acquisita agli atti con prot. n. 8466/2013/BA, da parte della ditta RPVoice s.r.l. per un importo pari a € 34.000,00 (IVA esclusa);

La proposta era ritenuta valida e congrua rispetto alle esigenze sopra descritte, anche considerando l'urgenza e la necessaria solerzia richiesta per l'attivazione e l'operatività del servizio in questione;

Di conseguenza, con determina n. 362 del 26.08.2013 si procedeva ad affidare il servizio di Help Desk - Contact center relativo al Servizio Spot di Pugliapromozione alla ditta RPVoice con sede in Bari, alla via S. Milella n. 2 bis per un importo di € 34.000,00 (IVA esclusa);

Il supporto offerto alle strutture ricettive pugliesi è relativo all'assistenza di primo livello finalizzata ad informare le SR, fornire loro la documentazione necessaria all'adesione a SPOT, affiancarle alla configurazione, all'installazione e all'utilizzo del sistema SPOT (sia modalità completa che modalità base);

Inoltre, il servizio di Help Desk fornisce assistenza di secondo livello finalizzata alla risoluzione di problematiche tecniche avanzate legate all'installazione e funzionamento del sistema SPOT;

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

Con nota prot. n. 10269/2013/BA del 20.12.2013 si comunicava alla ditta RP VOICES.R.L. che l'Amministrazione avrebbe provveduto ad una proroga tecnica di mesi 2 (due) dell'affidamento del servizio Help desk nelle more della procedura di gara;

L'Ufficio patrimonio e attività negoziali ha provveduto a predisporre gli atti necessari all'indizione della procedura di gara per l'affidamento del servizio di help desk finalizzato all'utilizzo del sistema SPOT;

Si rende necessario indire una procedura negoziata telematica ex art. 125, co. 11 del Codice dei contratti pubblici, D.lgs n. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di call center-help desk per l'utilizzo del Sistema Puglia dell'Osservatorio Turistico Regionale (SPOT), prevedendo quale importo complessivo a base di gara € 90.000,00 (IVA esclusa), e quale criterio di aggiudicazione quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa a mente dell'art. 82 del Codice dei contratti pubblici;

La predetta procedura negoziata telematica si svolgerà sulla piattaforma EMPULIA invitando gli operatori economici iscritti nell'Albo Fornitori di Empulia nelle seguenti categorie merceologiche:

- 321114000 servizi di assistenza informatica e di supporto
- 371315000 studi e progettazione di sportelli e servizi per il cittadino, consulenza e affiancamento su organizzazione e gestione del servizio, call center
- 271214000 servizi telematici;

Si rende necessario procedere ad impegnare la somma di € 90.000,00 (più IVA) ovvero € 109.800,00 da imputare al capitolo 11006 denominato "Progetto Fesr: Monitoraggio domanda ed offerta - Osservatorio Turistico regionale" del Bilancio di previsione esercizio finanziario 2014;

Si rende necessario procedere ad affidare in proroga, nelle more dell'espletamento della procedura di gara in questione, il servizio di Help desk - call center per l'utilizzo del sistema SPOT alla ditta RP VOICE S.P.A. con sede in Bari, alla via S. Milella n. 2 bis fino al 15.03.2014;

Di conseguenza, si rende necessario procedere ad impegnare altresì la somma di € 22.000,00 (più iva) ovvero € 26.840,00 imputando la spesa al capitolo n. 11006 denominato "Progetto Fesr: Monitoraggio domanda ed offerta - Osservatorio Turistico regionale" del Bilancio di previsione 2014;

La spesa prevista per il servizio, relativa all'iniziativa finanziata con fondi europei PO FESR 2007-2013 - Asse IV, linea di intervento 4.1 - azione 4.1.2, rientra nell'importo previsto dal Codice dei contratti pubblici per gli affidamenti diretti;

PRECISATO CHE:

La ditta RP VOICE S.R.L., con sede in Bari, alla via S. Milella, n. 1 bis, era già affidataria del servizio di contact center, per la durata di 3 mesi, in forza della determina n. 32 del 30.01.2013: il servizio in questione era finalizzato a coadiuvare le strutture ricettive nella procedura di adesione a SPOT;

Difatti, stante l'urgenza di avviare il servizio anzidetto, l'Ufficio Patrimonio e Attività Negoziali aveva inoltrato apposita richiesta di preventivo alla ditta RP VOICE S.R.L. con nota prot. 833/BA/2013 del 25/01/2013;

In data 29/01/2013 era pervenuta la proposta della ditta RP VOICE S.R.L., acquisita agli atti con prot. n. 833/2013/BA, per un costo complessivo pari a € 36.300,00 (IVA inclusa), per la durata di tre mesi;

La spesa prevista per il servizio, relativa all'iniziativa finanziata con fondi europei PO FESR 2007-2013 - Asse IV, linea di intervento 4.1 - azione 4.1.2, rientrava nell'importo previsto dal Codice degli appalti per gli affidamenti diretti;

RITENUTO

necessario approvare gli atti per l'indizione della gara allegati alla presente determinazione con cui è indetta procedura negoziata telematica ex art. 125, co.11, del Codice dei contratti pubblici, approvato con D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento del servizio di call center-help desk finalizzato all'utilizzo del Sistema Puglia dell'Osservatorio Turistico Regionale (SPOT);

PRESO ATTO CHE:

- trattasi di attività finanziata con fondi europei;
- i CIG sono i seguenti:
 - Z1A0D50EA4 (proroga RP VOICE S.R.L.)
 - 555533142A (procedura negoziata)
- che il codice CUP relativo alla spesa in questione è: B39E12001310009;
- che il Responsabile MIRWEB è il dott. Matteo Minchillo;
- che il RUP è l'avv. Miriam Giorgio;
- che il Responsabile dell'esecuzione è il dott. Livio Chiarullo.

VISTA ED ACCERTATA

la disponibilità finanziaria del capitolo 11006 denominato "Progetto Fesr: Monitoraggio domanda ed offerta - Osservatorio Turistico regionale" del Bilancio di previsione esercizio finanziario 2014;

DETERMINA

Per tutto quanto in premessa esplicitato e che qui si intende integralmente riportato:

1. di approvare gli atti necessari all'indizione della gara, allegati alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale, segnatamente:
 - a. disciplinare di gara;
 - b. capitolato tecnico;
 - c. istanza di partecipazione/modello dichiarazioni;
 - d. modello offerta economica;
 - e. modello progetto tecnico;
 - f. lettera d'invito
2. di indire la procedura negoziata telematica ex art. 125, co. 11, del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i, per l'affidamento del servizio di call center-help desk per l'utilizzo del Sistema Puglia dell'Osservatorio Turistico Regionale (SPOT), per la durata di 12 mesi, non prorogabili e/o rinnovabili, prevedendo quale importo complessivo di gara € 90.000,00 (più iva) e quale criterio di aggiudicazione quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa a norma dell'art. 83 del d.lgs. n. 163/2006 e smi;
3. di nominare responsabile del procedimento della gara l'avv. Miriam Giorgio, Ufficio Patrimonio e Attività Negoziali;
4. di nominare responsabile dell'esecuzione del servizio il dott. Livio Chiarullo;
5. di delegare e autorizzare il RUP a svolgere la predetta procedura sulla piattaforma telematica di Empulia, coadiuvata dal tecnico di Empulia, dott. Pierpaolo Liuzzi;
6. di recepire e approvare la nota prot. n. 10269 /2013/BA del 20.12.2014 con cui si comunicava alla ditta RP VOICE S.R.L. la necessità di prorogare il servizio di cui al punto 2 del presente determinato di n. 2 (due) mesi, ossia durante lo svolgimento della procedura negoziata telematica indetta con la presente determina;
7. di affidare in via diretta, nelle more dello svolgimento della procedura negoziata telematica di cui al punto 2 del presente determinato, il servizio de quo alla ditta RP VOICE S.R.L., con sede in Bari, alla via S. Milella n. 2 bis, per un importo complessivo di € 22.000,00 (più iva), per la durata di 2 (due) mesi a partire dal 04/01/2014;
8. di dare mandato all'Ufficio Bilancio e controllo di gestione di impegnare:
 - a. la somma complessiva pari a € 109.800,00 per la negoziata telematica ex art. 125, co. 11, del D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i, per l'affidamento del servizio di call center-help desk per l'utilizzo del Sistema Puglia dell'Osservatorio Turistico Regionale (SPOT), per la durata di 12 mesi, imputando la spesa al capitolo n. 11006 denominato "Progetto Fesr: Monitoraggio domanda ed offerta - Osservatorio Turistico regionale" del Bilancio di previsione 2014;
 - b. la somma complessiva pari € 26.840,00 per necessità di prorogare il servizio di cui al punto 2 del presente determinato di n. 2 (due) mesi alla ditta RP VOICE SRL, imputando la spesa al capitolo n. 11006 denominato "Progetto Fesr: Monitoraggio domanda ed offerta - Osservatorio Turistico regionale" del Bilancio di previsione 2014;
9. di nominare responsabile del procedimento MIRWEB il dott. Matteo Michillo, il quale è tenuto, anche ai fini della rendicontazione delle spese effettivamente sostenute, a dare comunicazione alla Regione mediante accesso al sistema MIRWEB, secondo le modalità fissate dalla convenzione FESR stipulata tra Regione Puglia e Pugliapromozione;

10. di prendere atto che il presente provvedimento:

- a. è immediatamente esecutivo ai sensi dell'articolo 16, comma 3, del Regolamento di organizzazione e funzionamento di Pugliapromozione;
- b. viene pubblicato per 15 (quindici) giorni consecutivi sul portale istituzionale www.agenziapugliapromozione.it, nell'Area Trasparenza/Albo Pretorio;
- c. è trasmesso all'Assessore Regionale al Mediterraneo, Cultura e Turismo così come previsto dall'art. 11 della L.R. n. 1 del 2002;
- d. è composto da n. 7 facciate (oltre 59 pagine di Allegati) ed è adottato in originale.

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

Esercizio finanziario: 2014

Impegno di spesa n. 24/2014 di € 109.800,00 sul cap. 11006 del B.P. 2013;

Nome dell'intervento in contabilità:

PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO CALL CENTER-HELP DESK PER L'UTILIZZO DEL SISTEMA PUGLIA DELL'OSSERVATORIO TURISTICO REGIONALE (SPOT). INDIZIONE DI GARA.

Impegno di spesa n. 25/2014 di € 26.840,00 sul cap. 11006 del B.P. 2013;

Nome dell'intervento in contabilità:

PROROGA DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL PROGETTO SPOT IN FAVORE DELLA DITTA RP VOICE S.R.L.

Visto di regolarità contabile

Il Funzionario direttivo addetto

"Bilancio e controllo di gestione"

Dott. Antonio Giannini

REGOLARITA' TECNICO-AMMINISTRATIVA

Il sottoscritto attesta che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale e comunitaria e che il presente schema di provvedimento, dallo stesso predisposto ai fini dell'adozione dell'atto finale da parte del Direttore Generale, è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Direttore Amministrativo

Dott. Matteo Minchillo

Il Direttore Generale

Dott. Giancarlo Piccirillo