

## CAPITOLATO TECNICO

OGGETTO: D.G.R. 84/2020 - Programmazione linee di azione per il turismo” - “Azione B – Realizzazione di un piano straordinario di marketing strategico e di comunicazione per il riposizionamento dell'immagine della Campania sui mercati nazionale ed estero” - Intervento finanziato dal POC Campania 2014-2020 - Procedura, ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. a), della Legge 11 settembre 2020, n. 120 e ss.mm.ii. per l'affidamento del servizio di “RILEVAZIONE, MONITORAGGIO ED ANALISI DELLA REPUTAZIONE ONLINE DEL COMPARTO TURISTICO DELLA REGIONE CAMPANIA” - C.U.P. I29C20000270001 – CIG 8897278A11.

1

### ARTICOLO 1 - CONTESTO DI RIFERIMENTO

Quanto riportato nel presente documento, integrato e completato dall'offerta presentata in sede di gara, rappresenta la prestazione minima che l'appaltatore dovrà garantire all'Agenzia.

Al fine di offrire una panoramica del contesto in cui si inserisce l'affidamento in questione, si evidenzia che con delibera n. 523 del giorno 25.11.2020, la Giunta Regionale della Campania ha predisposto la realizzazione di un piano straordinario di marketing strategico e di comunicazione per il riposizionamento dell'immagine della Campania sui mercati nazionale ed estero, a supporto del piano strategico triennale e degli altri strumenti di programmazione, anche elaborati alla luce della situazione pandemica.

Con decreto del Direttore dell'Agenzia Campania Turismo n. 16 del 27.05.2021, è stata approvata la rimodulazione del progetto finalizzato alla realizzazione della scheda B del summenzionato piano.

Nella linea di intervento n. 1 - “Definizione dello stato dell'arte e della banca dati ed individuazione del modello interattivo” - è prevista la progettazione di una piattaforma digitale che consenta di unificare:

- i dati relativi alla movimentazione turistica, attualmente raccolti mediante il sistema informatico, denominato Rilevatore turistico regionale;
- i dati relativi alla capacità ricettiva, allo stato rilevati mediante la piattaforma Turismo web;
- altre rilevazioni di dati, provenienti da enti, operatori e utenti finali, al fine di aggregare le informazioni ed ottenere dati di sintesi che consentano di supportare la Regione nella definizione delle strategie promozionali.

Allo stato, l'Agenzia assicura la rilevazione ed il monitoraggio dei flussi turistici in Campania e cura la gestione e la trasmissione dei dati verso l'ufficio statistico regionale.

Al fine di integrare e completare l'universo dei dati relativi alla destinazione turistica, emerge l'esigenza di dotarsi di uno strumento di monitoraggio e misurazione in tempo reale di tutti gli indici di appeal digitale della Campania.



In particolare, va analizzata la reputazione e l'ecosistema digitale di tutti i P.O.I. (punti di interesse) del territorio, nei vari comparti dell'offerta:

- ricettività (alberghiero e extra-alberghiero, comprensivi di tutte le tipologie - hotel - ulteriormente suddivisi per le categorie - villaggi, campeggi, agriturismo, residenze d'epoca, B&B, etc.);
- località e ristorazione (ristoranti, pizzerie, caffè, pub, bar, gelaterie, etc.);
- attrazioni e risorse culturali (musei, monumenti, parchi, teatri, etc.);
- *retail* (negozi, centri commerciali, agenzie di viaggi, autonoleggio, *bike rental*, servizi professionali, etc.);
- *vacation rentals* (annunci di affitti brevi delle piattaforme della *shared accommodation*, ad esempio *airbnb*).

Procedendo in tal senso, si potrà utilizzare l'intelligenza artificiale per leggere, analizzare e comprendere a fondo l'enorme mole di contenuti che è presente online, al fine di estrarne preziose indicazioni da mettere a disposizione della filiera del turismo.

Dai risultati della ricerca condotta dalla DOXA S.p.A. per l'indagine sul brand Campania e sul posizionamento competitivo dei diversi prodotti turistici, emerge come tra coloro che normalmente effettuano vacanze di almeno tre giorni fuori casa, la principale fonte di informazione sul viaggio per il 72,5% degli italiani è "internet", attraverso i motori di ricerca, *blog/forum* dedicati. Questo dimostra come la quasi totalità dei potenziali turisti si connette al *web*, alla ricerca di informazioni utili sia in fase di organizzazione del proprio viaggio che durante il soggiorno ricercando informazioni su cosa fare, dove mangiare, cosa vedere, ecc.

Ciò impone di analizzare l'appeal del prodotto Campania ed il *sentiment* degli utenti della rete, anche al fine di programmare la produzione e la distribuzione continuativa di contenuti utili agli ospiti, per fidelizzarli e diffondere il *brand* e per ottenere gli effetti positivi che una strategia di engagement può determinare.

Sempre dalla ricerca svolta dalla società DOXA S.p.A. emerge come il presidio dei canali digitali da parte della Regione Campania appare ancora in una fase evolutiva.

Da ciò consegue la necessità di indire la procedura di gara per l'affidamento del servizio *de quo*.

## ARTICOLO 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di "RILEVAZIONE, MONITORAGGIO ED ANALISI DELLA REPUTAZIONE ONLINE DEL COMPARTO TURISTICO DELLA REGIONE CAMPANIA".

Il servizio avrà una durata massima di mesi 12 (dodici), decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto ovvero della eventuale esecuzione anticipata.

Il concorrente deve documentare in sede di offerta il possesso, a titolo di proprietà o licenza d'uso, almeno per tutta la durata dell'appalto, di una piattaforma per la raccolta e l'analisi dei dati.

Il dettaglio delle attività richieste è il seguente:



- Raccolta dei dati relativi alla movimentazione turistica ed a tutti i punti di interesse turistici - Ristorazione, Ospitalità e Attrazioni - nei vari comparti dell'offerta:
  - capacità ricettiva (alberghiero e extra-alberghiero, comprensivi di tutte le tipologie – hotel - ulteriormente suddivisi per le categorie – villaggi, campeggi, agriturismi, residenze d'epoca, B&B, etc.);
  - località e ristorazione (ristoranti, pizzerie, caffè, pub, bar, gelaterie, etc.);
  - attrazioni e risorse culturali (musei, monumenti, parchi, teatri, etc.);
  - retail (negozi, centri commerciali, agenzie di viaggi, autonoleggio, bike rental, servizi professionali, etc.);
  - vacation rentals (annunci di affitti brevi delle piattaforme della shared accommodation, ad esempio airbnb).
- Rilevazione di altri dati, provenienti da enti, operatori e utenti finali, al fine di aggregare le informazioni ed ottenere dati di sintesi che consentano di supportare la Regione nella definizione delle strategie promozionali.
- Recupero storico dei dati, fino a tre anni indietro dal momento dell'avvio dell'esecuzione del contratto;
- Monitoraggio dell'andamento dei prezzi del comparto ricettivo, dettagliato per tutte le tipologie di strutture, sulle OTA fino a tre mesi in avanti, restituendo prezzo massimo, medio, minimo totale, la suddivisione per categoria, il rapporto tra offerte disponibili e quelle vendute.
- Analisi della reputazione e dell'ecosistema digitale di tutti i comparti dell'offerta turistica della Regione Campania, con riferimento ai dati su indicati ed a tutti i punti di interesse del territorio;
- Configurazione sub-aree di interesse o temi da analizzare che saranno individuate con il committente
- Realizzazione Report Campania 2019-2021 articolato secondo le sub-aree di interesse, da consegnare all'Agenzia, entro il termine massimo di giorni 30 (trenta) dall'inizio dell'esecuzione del contratto;
- Fornitura di indicazioni di ottimizzazione dei canali online gestiti direttamente dalle singole strutture del territorio con visualizzazione aggregata dei risultati.
- Rappresentazione del grado di soddisfazione (sentiment generale o specifico) manifestato dagli utenti;
- Formazione del personale dell'Agenzia alla lettura dei dati;
- Accesso e consultazione alla piattaforma per visionare ed estrarre i dati;
- Organizzazione di webinar per presentazione dei dati a soggetti istituzionali ed operatori della filiera turistica e/o stakeholder locali durante eventi o momenti di approfondimento.

La presentazione dei risultati della raccolta ed analisi dei dati, anche ai fini dell'organizzazione dei webinar, dovrà avvenire in sede di riunione di lavoro.



L'Agenzia si riserva la facoltà di ampliare l'oggetto dei servizi allo scopo di valorizzare e/o rafforzare l'immagine turistica della Regione Campania.

In considerazione delle attività oggetto della presente gara, l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dell'Agenzia un gruppo di lavoro composto da professionalità qualificate nel settore della raccolta ed analisi dei dati.

Il gruppo di lavoro deve essere caratterizzato da un approccio organizzativo flessibile per rispondere alle esigenze che possono presentarsi nel corso dello svolgimento delle attività.

### ARTICOLO 3 - LUOGO DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

I servizi saranno svolti principalmente nella sede dell'appaltatore.

Tuttavia, l'operatore economico, con la presentazione dell'offerta, si obbliga, altresì, a garantire le prestazioni e ad attenersi alle prescrizioni e vincoli, di seguito elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo, da eseguirsi presso le sedi dell'Agenzia ovvero presso altra sede da questa all'uopo di volta in volta indicata:

- riunioni di lavoro tra le parti, da eseguirsi presso le sedi dell'Agenzia ovvero presso altra sede da questa all'uopo di volta in volta indicata ovvero, sempre a discrezione dell'Agenzia, attraverso collegamento telematico (videoconferenza), alle quali parteciperanno i rappresentanti/responsabili dei settori interessati;
- le date delle riunioni di lavoro saranno comunicate dall'Agenzia all'aggiudicatario ed a seguito di esse verrà redatto, a cura dell'aggiudicatario, un verbale nel quale saranno elencate le attività che dovranno essere svolte e i relativi *step* organizzativi, l'aggiornamento sullo stato dei lavori e sugli eventuali report relativi ad attività svolte.

L'appalto, avendo ad oggetto servizi prevalentemente di natura intellettuale, ai sensi del comma 3 bis dell'art.26 del D.lgs. n.81/2008, da effettuare solo minimamente ed in parte assolutamente trascurabile presso la stazione appaltante, non richiede la predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi (DUVRI) e determinazione dei costi della sicurezza.

Inoltre, per il servizio oggetto del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza.

### ARTICOLO 4 - ALTRI OBBLIGHI INERENTI ALL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

L'APPALTATORE, AI FINI DELL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO, SI OBBLIGA ALTRESI' A:

- a) garantire l'esecuzione delle attività previste dall'incarico in stretto contatto con i competenti uffici dell'Agenzia, osservando, nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'Agenzia;
- b) osservare scrupolosamente tutte le norme antinfortunistiche vigenti ed a farle osservare al proprio personale che, in conformità alle vigenti disposizioni di legge in materia (ex D.lgs. 81/2008), doterà, tra le altre cose, di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni;

c) comunicare tempestivamente all'Agenzia le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'appalto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili;

d) non creare conflitti d'interesse nello svolgimento delle attività da realizzare;

L'appaltatore, inoltre, assume, a proprio carico, tutti gli oneri relativi all'ottemperanza degli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e previdenza.

L'appaltatore si obbliga a rispondere dell'osservanza di quanto sopra previsto da parte degli eventuali subappaltatori, sub affidatari o ditte in ogni forma di sub-contrattazione, per le prestazioni rese nell'ambito dell'attività loro affidata.

#### **ARTICOLO 5 - DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio deve essere espletato in tutte le componenti e le prestazioni previste dal presente capitolato e dal contratto di appalto, salvo eventi imprevisi e imprevedibili e cause di forza maggiore non imputabili all'appaltatore, al ricorrere dei quali l'appaltatore dovrà rendere tempestiva comunicazione in forma scritta.

L'esecuzione del servizio resterà in tal caso temporaneamente sospeso per un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore o dell'evento temporaneo impreveduto e imprevedibile non imputabile all'appaltatore.

L'appaltatore non può, in alcun caso, sospendere il servizio con propria decisione unilaterale nemmeno quando siano in atto controversie con l'Agenzia. La sospensione unilaterale da parte dell'appaltatore costituisce inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto ex art. 1456 del codice civile. Restano a carico dello stesso appaltatore tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

Potranno autorizzarsi sospensioni temporanee allorquando siano state concordate con l'appaltatore quelle variazioni del servizio ritenute opportune dall'Agenzia in relazione a particolari esigenze che potranno emergere in corso di realizzazione delle attività.

#### **ARTICOLO 6 - ESECUZIONE IN DANNO**

Nel caso in cui l'appaltatore non provveda agli interventi richiesti nei termini e con le modalità previsti dalla lex specialis di gara e dal contratto, l'Agenzia potrà procedere ad affidare gli interventi ad altro operatore, con spesa a carico dell'appaltatore.

La spesa relativa sarà liquidata dall'Agenzia e successivamente detratta dall'importo dovuto all'appaltatore all'atto del primo pagamento utile o anche dalla garanzia definitiva.

#### **ARTICOLO 7 - MODIFICHE AL CONTRATTO IN CORSO DI EFFICACIA**

Nessuna modificazione ai servizi appaltati può essere effettuata a iniziativa esclusiva dell'appaltatore.

La violazione del divieto, salvo diversa valutazione dell'Agenzia, comporta l'obbligo in capo all'appaltatore di ripristinare a propria cura e spese le difformità eseguite, fermo restando che in nessun caso egli può vantare compensi, rimborsi o indennizzi per i servizi medesimi.

L'Agenzia, durante l'esecuzione delle attività, può ordinare modifiche al contratto fino alla concorrenza di un quinto in più o in meno dell'importo dell'appalto, e l'appaltatore è tenuto ad eseguire le richieste attività agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto e non ha diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove attività.

Nel caso in cui si rendesse necessario dare corso a procedura di modifica del contratto, l'esecuzione resterà sospesa per il tempo necessario agli adempimenti relativi per quella parte di opere che interessa la variazione.

#### ARTICOLO 8 - DIREZIONE DELL' ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il Responsabile Unico del Procedimento provvederà al monitoraggio ed alla verifica dei risultati raggiunti, in termini di efficacia, efficienza e qualità delle prestazioni dei servizi erogati, compresa l'attività di vigilanza sull'esecuzione del contratto.

L'appaltatore dovrà produrre relazioni periodiche sulle attività svolte, con cadenza definita dalla Direzione citata o a fronte di specifica richiesta.

#### ARTICOLO 9 - RAPPRESENTANTE DELL'APPALTATORE.

Il legale rappresentante dell'appaltatore dovrà nominare, entro tre giorni dall'avvio delle attività, il responsabile tecnico dell'appalto, con la delega a rappresentare lo stesso appaltatore per tutte le attività inerenti all'affidamento.

Il responsabile tecnico sarà, inoltre, l'unico interlocutore e referente della Direzione dell'esecuzione. La sostituzione eventuale del responsabile tecnico dell'appalto potrà avvenire dandone comunicazione scritta all'Agenzia, senza potere, per questo, invocare una sospensione dei termini contrattuali.

#### ARTICOLO 10 - RINVIO.

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato e negli altri atti di gara, si rinvia alle vigenti norme in materia di appalti nonché alle norme del codice civile in quanto applicabili.

*Napoli, li otto settembre 2021.*

Il Direttore Generale  
Luigi Raia

