Autorità di Sistema Portuale
del Mare Adriatico Meridionale
Bari, Brindisi, Manfredonia, Barletta, Monopoli

Porto di Brindisi – STAGIONE CROCIERISTICA 2018. AFFIDAMENTO SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA TURISTICA E ANIMAZIONE ON SITE.

SPECIFICHE TECNICHE

MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER AFFIDAMENTO EX ART. 36, COMMA 2 LETTERA A), DEL D. LGS. N. 50/2016, PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI INFOPOINT DEL PORTO DI BRINDISI.

CIG: Z3C22C9CFD

1. PREMESSA

L'Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Meridionale (AdSP MAM), in previsione dell'avvio della stagione crocieristica 2018, intende attivare un servizio di informazione, accoglienza turistica e animazione on site nel Porto di Brindisi.

Attesa la natura e la tipologia delle attività da espletare, occorre affidare la gestione operativa dell'INFOPOINT a soggetti dotati di adeguate professionalità per lo svolgimento dei servizi.

Per quanto sopra detto è stato redatto il presente capitolato tecnico –descrittivo e prestazionale al fine di fornire una migliore del servizio e delle attività da porre in essere.

2. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

L'attività oggetto di affidamento riguarda le seguenti azioni:

- *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 itinerario e stampa/condivisione tramite strumenti digitali utilizzati in ambito regionale con finalità promozionali;
- *servizio di reportistica e monitoraggio*: rilevazione dati sull'affluenza, sulla provenienza degli utenti, sulla tipologia di informazioni richieste, sul grado di soddisfazione, attraverso strumenti/software telematici; gestione richieste telefoniche/fax/e-mail, raccolta e gestione reclami.Tali informazioni e i relativi trend dovranno essere inoltrate con cadenza mensile alla ADSPMAM per un costante monitoraggio del servizio offerto;
- *attività di animazione on-site*, all'interno dell'ufficio o negli spazi attigui, quali ades. azioni di co-marketing (es. degustazioni), installazioni creative, videoproiezioni,attività didattico-

laboratoriale e ricreativa, e performance artistiche in occasioni di eventi speciali come i *maiden call*;

- *gestione e distribuzione gratuita di materiale promozionale* ed editoriale edito dall'ARET-Pugliapromozione;
- fornitura di badge e divise dal layout coordinato e ulteriore materiale promozionale

  - Polo 100% cotone manica lunga e variante manica corta, due bottoni, tessuto nido d'ape, monocolore (bianco) con stampa loghi fronte/retro (almeno n. 2 per ciascun operatore)

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

3. OPERATIVITA' DEL SERVIZIO IN AFFIDAMENTO

L'Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Meridionale erogherà il servizio di "informazione, accoglienza turistica e front –desk" per la durata di mesi 8 a decorrente dal giorno successivo alla data di sottoscrizione del "Verbale di consegna delle attività" e si concluderà con il decorso del termine

(Periodo A. dall'26 marzo al 14 giugno 2018; Periodo B. dall'15 giugno al 15 settembre 2018; Periodo C. dal1 16 settembre al 19 novembre 2018)

Orari e giorni di apertura - Periodo A - Apertura con orario continuato dalle 08.30 fino alle 19:30, secondo il calendario degli approdi delle navi da crociera.

	Lun. *26 marzo* *2,9,16,23,30 aprile* *7,14,21,23,28maggio* *4,11giugno*	*Mar.* *5giu*	*Merc* *30 mag*	*Giov.*	*Ven.*	*Sab.*	*Dom.*	*N.ore di apertura*	*N. Unità impiegate* *3*
Mattina	X	X	X					6	3

Orari e giorni di apertura - Periodo B - - Apertura con orario continuato dalle 08.30 fino alle 19:30, tutti i giorni festivi compresi

	Lun.	*Mar.*	*Merc*	*Giov.*	*Ven.*	*Sab.*	*Dom.*	*N.ore di apertura*	*N. Unità impiegate* *3*

Mattina	X	X	X	X	X	X	X	6	
Pomeriggio/sera	X	X	X	X	X	X	X	5	3

Orari e giorni di apertura – Periodo C - Apertura con orario continuato dalle 08.30 fino alle 19:30, secondo il calendario degli approdi delle navi da crociera.

	Lun. *17,24 settembre* *1,8,15 Ottobre* *19 novembre*	*Mar.* *25 set* *6 nov*	*Merc*	*Giov* *20 set.*	*Ven.*	*Sab.* *29 set*	*Dom.*	*N.ore di apertura*	*N. Unità impiegate* *3*
Mattina	X	X	X					6	
Pomeriggio/sera	X	X	X					5	3

Il servizio dovrà essere garantito anche in occasione di approdi spot (non programmati) e per tutta la durata della permanenza delle navi in porto, assicurando la massima operatività dell'Infopoint .

COMPETENZE DELLE RISORSE UMANE IMPIEGATE

Numero operatori: 3 in possesso dell'esperienza necessaria per eseguire il servizio con un adeguato standard di qualità, in particolare:

- gli operatori dell'Infopoint dovranno necessariamente possedere le certificazioni linguistiche comprovanti la conoscenza dell'inglese, scritto e parlato, corrispondente al livello B1/B2 del *common frame europeo;*

- gli operatori dovranno possedere competenze comprovate nella comunicazione digitale e nell'utilizzo di strumenti di creazione, gestione e condivisione di contenuti tramite piattaforme di social network, CMS, Survey;

- gli operatori dovranno aver realizzato negli ultimi 3 anni esperienze nel settore turistico e della valorizzazione del territorio pugliese, con specifico riferimento alle competenze storico – artistiche e paesaggistiche;

In assenza dei requisiti minimi sopra descritti, il richiedente sarà escluso dalla procedura per l'affidamento del servizio oggetto del presente avviso.

(I CV Aziendali, con specifica indicazione dei committenti, dell'oggetto e delle date, andranno allegati alla domanda di partecipazione)

f. to Il R.U.P.

Dott.ssa ANNA CARLUCCI