



Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro
Il Direttore

Avviso di indagine di mercato
per l'acquisizione di manifestazioni di interesse all'invito ad una procedura negoziata, ex art. 36, comma 2, lett. b) del D.lgs. n. 502016 e ss.mm.ii., per l'affidamento del servizio di gestione di un canale *WECHAT* dedicato all'accoglienza e alla promozione turistica di Roma Capitale in lingua cinese.

1. PREMESSA

Le attività svolte dal *Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro* di *Roma Capitale* sono volte all'ottimizzazione e alla valorizzazione dell'immagine di Roma quale destinazione turistica caratterizzata da un'offerta attraente e variegata, in grado di favorire e sviluppare i flussi turistici verso la città. L'intento perseguito dal Dipartimento è quello di promuovere un turismo di qualità che contribuisca ad un gestione dei flussi turistici di tipo sostenibile, sia per i viaggiatori che per la cittadinanza. Gli strumenti utilizzati sono legati in modo ormai prevalente al *web*, protagonista assoluto della rivoluzione avvenuta riguardo alle modalità di programmazione, fruizione e condivisione dell'esperienza turistica.

I canali di comunicazione digitali, infatti, risultano oggi sempre più importanti nell'ambito delle politiche di promozione turistica adottate dall'Amministrazione Capitolina, in quanto le diverse fasi di promozione, pianificazione e fruizione della vacanza avvengono ormai prevalentemente attraverso la rete. In questo contesto, uno degli strumenti di promozione più utilizzati dal *Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro* è il sito turistico ufficiale www.turismoroma.it al quale sono associati anche i canali *social Facebook, Twitter, Instagram, YouTube* che consentono di condividere in tempo reale informazioni ed esperienze di viaggio, coadiuvando e rafforzando le strategie promozionali del *brand "Roma"*.

La sempre maggiore importanza assunta dalla comunicazione digitale offre eccezionali opportunità di sviluppo e relazione con chi vuole visitare Roma, sia per comunicarne la bellezza e l'unicità, che per offrire servizi che ne possano facilitare l'esperienza di soggiorno. Pertanto, le possibilità di miglioramento e innovazione nella gestione della Capitale quale destinazione turistica capace di imporsi sul mercato sono strettamente connesse ad opportune e ben calibrate strategie di comunicazione digitale del *brand Roma*.

Parallelamente, le diverse indagini condotte negli ultimi anni sul comparto turistico mondiale evidenziano il ruolo sempre più centrale occupato dal turismo cinese, destinato ad assumere proporzioni sempre maggiori nell'immediato futuro. L'intercettazione dei flussi turistici cinesi, in ragione, tra l'altro, della elevata capacità di spesa che li contraddistingue, costituisce, dunque, un'opportunità che la Capitale ha l'interesse ed il dovere pubblico di valorizzare. Al riguardo, occorre evidenziare che la cultura cinese è profondamente diversa da quella occidentale e, di conseguenza, l'elaborazione di qualsiasi strategia turistica deve essere necessariamente accompagnata da adeguati percorsi di miglioramento nella qualità dell'accoglienza e di adattamento dei linguaggi e dei canali di comunicazione.

Dal momento che canali come *Facebook* e *Instagram* in Cina non sono accessibili, il servizio di comunicazione più usato dai cinesi è *WeChat*, la piattaforma per dispositivi mobili del magnate cinese Tencent che si colloca a metà strada tra un'*App* di messaggistica e un *social network* rappresentandone, al contempo, uno stadio evolutivo superiore.

Infatti, *WeChat* - che conta circa un miliardo di utenti attivi al mese - tra le numerose funzionalità, oltre a supportare diversi tipi di messaggiera istantanea, consentendo di condividere foto, video e posizione geografica, crea e permette l'utilizzo di servizi, l'effettuazione di acquisti e pagamenti nonché di ricevere informazioni. Questo significa che, mentre in Occidente i *social network* sono un mero strumento di

comunicazione, *WeChat* rappresenta un enorme ecosistema digitale in cui i cinesi “vivono” non solo *chattando* e intrattenendosi con i videogiochi, ma anche acquistando e vendendo qualsiasi genere di bene o servizio (dal semplice caffè ai prodotti finanziari ed i viaggi) ed effettuando ogni altro tipo di operazione quotidiana.

Se ne evince che entrare in contatto con il consumatore cinese in *WeChat* è un percorso di elezione che anche il *brand* Roma deve necessariamente percorrere, sfruttando il “maggior tasso di ascolto” garantito su tale piattaforma rispetto alla normale navigazione *web* per attirare l’attenzione dei consumatori cinesi, facendoli diventare propri *follower* ed avviando contatti *one-to-one*.

Alla luce di quanto premesso, risulta più che mai necessario mettere in campo iniziative e strumenti idonei a rendere la Capitale più “China friendly”, onde garantire ai viaggiatori provenienti dalla Cina un soggiorno più piacevole facilitando, attraverso il canale per loro più familiare, la fruizione di informazioni, sia di servizio che promozionali, che, per cultura e idioma, otterrebbero un livello di penetrazione di gran lunga inferiore attraverso i canali *web* già utilizzati dall’Amministrazione.

Tuttavia *WeChat* è uno strumento che richiede una comprovata strategia aziendale al fine di poterne sfruttare al meglio le potenzialità: di qui l’iniziativa del *Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro* di avvalersi, per il miglioramento dell’accoglienza e della promozione turistica di Roma in lingua cinese, di un canale *WeChat* già certificato e dedicato all’Italia secondo la gestione di un *management* competente ed esperto sulle regole di questo particolare modello di sviluppo della promozione turistica, basato su una piattaforma cinese ed indirizzato a consumatori con una mentalità molto diversa da quella occidentale.

Pertanto, si ritiene utile pubblicare il presente Avviso di indagine di mercato finalizzato alla raccolta di manifestazioni di interesse all’invito ad una successiva procedura ad evidenza pubblica avente ad oggetto l’affidamento di un servizio che “apra” Roma Capitale alla Cina attraverso l’utilizzo del detto canale *WeChat*.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Obiettivo dell’aggiudicatario del servizio dovrà essere quello di far conoscere il territorio di Roma attraverso un *account WeChat* ufficiale e certificato per veicolare informazioni turistiche di prima utilità e promuovere servizi e itinerari tematici.

I contenuti saranno pubblicati dall’aggiudicatario, in accordo con il *Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro*, avvalendosi di personale madrelingua cinese in grado di fornire risposte e informazioni nel più breve tempo possibile ai quesiti posti dagli utenti.

Il servizio dovrà prevedere anche l’invio, con cadenza quindicinale, di messaggi *broadcast* (uno a molti) a tutti gli iscritti.

Più specificatamente, il servizio presenterà le seguenti caratteristiche:

- ✓ *Funzioni specifiche richieste nella gestione dell’Account*
- redazione di contenuti di *marketing* editoriale elaborati in base ai materiali forniti in lingua italiana dall’Amministrazione Capitolina, relativi ai luoghi di interesse di Roma, con particolare attenzione ai

Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro
Il Direttore

- percorsi turistici che coinvolgono luoghi, siti, musei meno visitati;
 - produzione di contenuti qualitativamente elevati da un punto di vista culturale e storico-artistico;
 - indicizzazione di quesiti ed eventuali reclami espressi dagli utenti cinesi, da mettere a disposizione dell'Amministrazione Capitolina per la valutazione delle azioni conseguenti;
 - invio massivo, a tutti gli utenti iscritti al canale, di messaggi, con cadenza quindicinale, per informare su news e/o notizie di pubblica utilità.
- ✓ Tempistiche di realizzazione
- rilascio della pagina dedicata a Roma entro 30 (trenta) giorni dalla data di affidamento del servizio;
 - disponibilità immediata di almeno n. 40 (quaranta) contenuti in lingua cinese relativi a luoghi di interesse turistico della Capitale, da verificare preventivamente a cura del *Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro*.

3. STAZIONE APPALTANTE

Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro di Roma Capitale

Via di San Basilio n. 51 – 00187 Roma

Tel. +39 06 671071663

Fax +39 06 67104017

Indirizzo PEC: protocollo.turismoformazione lavoro@pec.comune.roma.it

Indirizzo Internet: www.comune.roma.it; www.turismoroma.it

4. DURATA DELL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio avrà una durata di n. **18 (diciotto) mesi a partire dalla data di affidamento dello stesso.**

5. VALORE ECONOMICO DELL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Il valore stimato dell'affidamento, per l'intera durata del servizio di cui al precedente art. 4, è pari ad € **40.000,00 (I.V.A. al 22% inclusa).**

6. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Il *Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro*, per l'individuazione del soggetto affidatario del servizio di cui all'oggetto, ha indetto, con Determinazione Dirigenziale n. QA 27 del 17/01/2019 (prot. n. QA 4752 del 28/01/2019), una procedura negoziata ex art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., previa pubblicazione del presente Avviso di indagine di mercato; ciò, in ossequio ai principi richiamati dall'art. 36, comma 1 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., ivi incluso quello di rotazione degli inviti e degli affidamenti.

Nello specifico, tale Avviso è volto all'acquisizione di manifestazioni di interesse alla procedura da parte di operatori economici, selezionati, per la successiva fase di consultazione, in un numero minimo di 5 (cinque)

sulla base della rispondenza a specifici requisiti e condizioni di partecipazione enunciati nell'Avviso stesso. Pertanto, l'affidatario del servizio di cui si tratta sarà individuato tra quegli operatori economici che, selezionati dal presente Avviso di indagine di mercato, saranno invitati, con apposita lettera, alla procedura negoziata ex art. 36, comma 2, lett. b) del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. per la presentazione di una offerta costituente proposta di gestione del servizio.

Il servizio verrà aggiudicato valutando le offerte presentate dagli operatori economici invitati sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 95, comma 2 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. A tal fine, sarà nominata, con apposito atto della Stazione appaltante, una Commissione giudicatrice individuata secondo le regole di competenza e trasparenza già individuate nella D.D. n. QA/27/2019, la quale valuterà le offerte avendo a disposizione n. 100 (cento) punti da attribuire ai seguenti elementi oggetto di valutazione:

- offerta tecnica: max 70 punti;
- offerta economica: max 30 punti.

Dettagliata descrizione dei criteri e delle ponderazioni di punteggio saranno rese note nella lettera di invito, unitamente alle modalità di svolgimento della procedura negoziata, di presentazione delle offerte ed alle condizioni di contratto che verrà stipulato con l'affidatario tramite apposito scambio di lettere, anche avvalendosi della posta elettronica certificata, così come consentito dall'art. 32, comma 14 del vigente Codice dei Contratti.

7. CARATTERISTICHE DELLA SELEZIONE DI CUI ALL'AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO

Tra gli operatori economici che abbiano proposto manifestazione di interesse in adesione al presente Avviso, il *Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro*, per il tramite del Responsabile del procedimento, selezionerà, per gli inviti alla successiva procedura negoziata, coloro che siano risultati osservanti dei **requisiti e delle condizioni di partecipazione previsti, a pena di esclusione, dai successivi paragrafi 8, 9 e 10 del presente Avviso.**

Nel caso in cui il numero degli operatori che abbiano proposto la manifestazione di interesse o che siano stati ammessi alla successiva fase di negoziazione risultasse inferiore a 5 (cinque), il *Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro* si riserverà di procedere comunque, invitando ogni operatore ammesso.

Con il presente Avviso di indagine di mercato non è indetta alcuna procedura di gara o concorsuale, essendo esso funzionale, esclusivamente, alla conoscenza dell'assetto del mercato, degli operatori interessati e della rispondenza delle caratteristiche soggettive, tecniche ed economiche degli stessi alle esigenze della Stazione appaltante. Pertanto:

- ✓ non sono previsti, per la selezione in discorso, attribuzioni di punteggio, graduatorie o altre classificazioni di merito;
- ✓ la selezione oggetto del presente Avviso non ingenera diritti di preferenza, impegni o vincoli di affidamento del servizio né per gli operatori economici che hanno presentato manifestazione di interesse né per la Stazione appaltante che mantiene il diritto di modificare, sospendere o annullare la procedura, di non procedere ad alcuna aggiudicazione per invalidità, incongruenza o non convenienza delle offerte pervenute nonché di seguire altre procedure.

8. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE ALL'AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO E DI SELEZIONE PER L'INVITO ALLA PROCEDURA NEGOZIATA

Può partecipare al presente Avviso di indagine di mercato ed essere selezionato per l'invito alla successiva procedura negoziata ex art. 36, comma 2, lett. b) del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., l'operatore economico che, **a pena di esclusione** e sotto la propria responsabilità, attesti il possesso dei seguenti requisiti:

- **Requisiti di ordine generale:**
 - 1) essere un operatore economico ai sensi dell'art. 45 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., con comprovata capacità di *marketing* editoriale sul *social network WeChat* dotato delle seguenti caratteristiche:
 - *know how* su contenuti dedicati all'accoglienza dei turisti cinesi in Europa, con esperienza nella gestione di almeno un altro *account* italiano di contenuto analogo;
 - *account service* verificato, visibile sia dall'Italia che dalla Cina con capacità di invio a tutti gli iscritti, a cadenza quindicinale, di messaggi *broadcast* (uno a molti) su news e/o notizie di pubblica utilità;
 - disponibilità al lavoro nella città di Roma e coinvolgimento di personale madrelingua cinese che consenta una efficace interazione con il turista, attraverso immediatezza di riscontro ai quesiti posti via *chat*;
 - 2) insussistenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii..

- **Requisiti di idoneità professionale, capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa:**
 - a) a seconda dei casi, iscrizione nel registro delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura o nel registro delle Commissioni provinciali per l'artigianato o presso i competenti ordini professionali **per attività attinenti al servizio descritto al paragrafo n. 2 del presente Avviso;**
 - b) disponibilità di conti annuali riferiti all'ultimo triennio (2016-2017-2018) che evidenzino, in particolare, i rapporti tra attività e passività. Per gli operatori di recente costituzione (dal 2017 in poi), la disponibilità dei conti dovrà riguardare le annualità a partire da quella di costituzione;
 - c) prestazione, nell'ultimo triennio (2016-2017-2018), di servizi analoghi a quello descritto al paragrafo n. 2 del presente Avviso in favore di altri soggetti pubblici e/o privati italiani ed esteri. Per gli operatori di recente costituzione (dal 2017 in poi), la prestazione dei detti servizi dovrà riguardare il periodo decorrente dall'annualità di costituzione.

In **materia di requisiti**, è previsto il ricorso all'istituto dell'avvalimento nei modi e nei termini previsti dall'art. 89 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii..

Resta inteso che l'attestazione di sussistenza dei requisiti sopra elencati, resa dall'operatore in sede di

partecipazione al presente Avviso, non costituisce prova del possesso degli stessi che, pertanto, dovrà essere nuovamente dichiarato e comprovato dall'interessato nonché accertato dalla Stazione appaltante, ai sensi di legge, in occasione dell'espletamento della procedura negoziata ex art. 36, comma 2, lett. b) del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii..

9. DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER LA PARTECIPAZIONE ALL'AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO

Gli operatori economici che intendono partecipare al presente Avviso dovranno presentare, **a pena di esclusione**, la seguente documentazione:

- ✓ **domanda di partecipazione al presente Avviso, con contestuale dichiarazione di manifestazione di interesse ad essere invitate alla procedura negoziata ex art. 36, comma 2, lett. b) del D.lgs. n. 50/2016** per l'affidamento del servizio in questione, redatta secondo il modello di cui all'**Allegato 1** al presente Avviso e comprensiva:
 - ✓ dei dati dell'operatore economico proponente;
 - ✓ della dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii. di possesso dei *Requisiti di partecipazione all'Avviso di indagine di mercato e di selezione per l'invito alla procedura negoziata* richiesti dal precedente paragrafo n. 8.Tale domanda **dovrà essere firmata digitalmente** dal Rappresentante Legale dell'operatore economico proponente.
- ✓ **curriculum professionale dell'operatore economico partecipante, firmato digitalmente** dal Rappresentante Legale da cui risulti, in particolare, la sussistenza dei *Requisiti di ordine generale* di cui al paragrafo 8, punto 1) e dei *Requisiti di idoneità professionale, capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa* di cui al paragrafo 8, lett. c).
- ✓ **fotocopia di valido documento di riconoscimento del Rappresentante Legale** dell'operatore economico proponente.

Alla documentazione sopra elencata non dovrà essere acclusa alcuna offerta tecnica né economica.

La dichiarazione resa ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii. nell'ambito della documentazione sopra dettagliata potrà essere soggetta ai controlli di *Roma Capitale* previsti dalla vigente normativa.

10. TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER LA PARTECIPAZIONE ALL'AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO

Gli operatori economici interessati alla partecipazione al presente Avviso dovranno, **a pena di esclusione**, trasmettere al *Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro* la documentazione di cui al precedente paragrafo 9 secondo la seguente modalità:

Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro
Il Direttore

- ✓ invio tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo protocollo.turismoformazione lavoro@pec.comune.roma.it.

L'oggetto della PEC dovrà riportare la dicitura "**NON APRIRE – Avviso di indagine di mercato per l'affidamento del servizio di gestione di un canale WeChat ai fini dell'accoglienza e della promozione turistica di Roma Capitale in lingua cinese**" e la documentazione da trasmettere dovrà essere allegata mediante un unico file in formato PDF.

Non saranno prese in considerazione trasmissioni effettuate da indirizzi di posta elettronica ordinaria o da indirizzi PEC non appartenenti all'operatore economico proponente.

A pena di esclusione, la documentazione di partecipazione da parte degli operatori economici interessati dovrà pervenire agli indirizzi sopra indicati **entro e non oltre il termine perentorio delle ore 12:00 del 12 febbraio 2019.**

Farà fede la data e l'ora del numero di protocollo apposto dal Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro.

L'invio della documentazione di partecipazione è adempimento ad esclusivo rischio del mittente, intendendosi la Stazione appaltante esonerata da ogni responsabilità per gli eventuali ritardi o disguidi del servizio PEC, anche se dovuti a cause di forza maggiore o a consegna effettuata ad indirizzo diverso da quello indicato nel presente Avviso.

11. CAUSE DI ESCLUSIONE

Costituiscono cause di esclusione dell'operatore economico proponente:

- 1) la mancata attestazione, totale o parziale, del possesso dei requisiti di cui al paragrafo 8 del presente Avviso;
- 2) incompletezza o irregolarità nella produzione della documentazione richiesta per la partecipazione dal paragrafo 9 del presente Avviso;
- 3) l'inosservanza dei termini e delle modalità richieste per la presentazione della documentazione di partecipazione dal paragrafo 10 del presente Avviso.

12. PUBBLICITÀ ED INFORMAZIONI SULL'AVVISO

La pubblicità del presente Avviso di indagine di mercato sarà garantita mediante:

- a) pubblicazione, per un periodo di 15 (quindici) giorni consecutivi, sull'*Albo Pretorio on line* di Roma

Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro
Il Direttore

Capitale;

b) pubblicazione all'indirizzo *internet* <https://www.comune.roma.it/web/it/dipartimento-turismo-formazione-e-lavoro.page>.

Allo stesso indirizzo verranno pubblicati gli esiti del presente Avviso di indagine di mercato.

Eventuali informazioni e/o chiarimenti relativi all'Avviso potranno essere richiesti attraverso il seguente indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo.turismoformazioneelavoro@pec.comune.roma.it.

13. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Responsabile del Procedimento è Arianna Zeppi, Responsabile dell'*Ufficio Comunicazione e Siti Web* del *Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro*.

14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati dei quali il *Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro* entra in possesso a seguito del presente Avviso di Indagine di mercato verranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di cui al D.lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii. ("*Codice in materia di protezione dei dati personali*") e, pertanto, nel rispetto dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dei partecipanti al presente Avviso.

Nello specifico, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii., si informa che:

- a) i dati forniti saranno trattati esclusivamente per le finalità inerenti il presente Avviso;
- b) il trattamento dei dati sarà effettuato con modalità informatizzate e manuali;
- c) titolare del trattamento dei dati è il *Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro* di *Roma Capitale*, con sede in Roma, Via di San Basilio, 51, nella persona del Responsabile del Procedimento;
- d) in ogni momento, chi ne abbia interesse può esercitare il diritto di opposizione secondo le modalità previste dall'art. 7 e ss. del D.lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii..

IL DIRETTORE
MARIA Cristina Selloni