



**UNIONE EUROPEA**



**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: B39D20002240009**

## **CAPITOLATO TECNICO**

**OGGETTO: SERVIZIO DI CONTENT MANAGEMENT PER L’AGGIORNAMENTO DI CONTENUTI DELL’ECOSISTEMA TURISMO CULTURA PER LA COMUNICAZIONE DIGITALE TURISTICA E CULTURALE DELLA PUGLIA, A SUPPORTO DELLA GESTIONE INTERNA DELL’A.RE.T.**

### **1.Premessa**

L’Agenzia Regionale del Turismo Pugliapromozione è stata istituita con D.P.G.R. del 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.

Con D.G.R. 14 febbraio 2017, n. 191 è stato approvato il Piano Strategico del Turismo per la Puglia 2016-2025 nell’ambito del “POR Puglia 2014/2020 – Asse VI – Azione 6.8 Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche”, cui ha fatto seguito la D.G.R. 15 maggio 2019, n. 891, recante “POR Puglia 2014/2020 – Asse VI – Azione 6.8 “Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche”. Piano Strategico Turismo 2016-2025 (DGR nn. 191/17, 255/18 e 1200/18).

Con l’Atto dirigenziale 06 luglio 2022, n. 140 recante «PO FESR 2014/2020 - Azione 6.8 "Interventi per il riposizionamento competitivo delle destinazioni turistiche" - Piano Strategico del Turismo (DGR n. 191/17 n. 256/2018, n. 1200/2018, n. 891/2019, n. 415/2020, n. 1224/2020, n. 554/2022 e n. 939/2022), la Sezione Turismo ha preso atto del Progetto Esecutivo “Innovazione della destinazione Puglia” – annualità 2022.

Con il Piano strategico del Turismo in Puglia 2016-2025 la Regione Puglia ha avviato un importante percorso di valorizzazione, rafforzamento e promozione del brand Puglia. Sulla scia dell’ultimo decennio nel quale i flussi turistici hanno avuto un incremento a doppia cifra, l’azione di governo della Regione ha puntato ad analizzare approfonditamente quanto accaduto per identificare i punti di forza, le criticità e la strategia di medio-lungo termine. Ne è emerso che l’elemento chiave della strategia è legato alla brand identity e più in generale alla prospettiva di commercializzazione, internazionalizzazione e promozione della Puglia nei prossimi anni. Decisiva in questo senso è l’opera di valorizzazione turistica realizzata con le tecnologie dei servizi digitali, per favorire l’engagement di nuove categorie di consumatori digitali e sfruttare la grande mole di dati a disposizione per fornire sempre più delle esperienze personalizzate.



UNIONE EUROPEA



*Il futuro alla portata di tutti*  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO  
INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE  
DEI BENI CULTURALI



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: B39D20002240009**

La strategia digitale regionale in tema di Turismo e Cultura ha infatti il suo fulcro nell’Ecosistema Digitale Integrato del Turismo e della Cultura, un’area di intervento settoriale e omogenea in cui si svolge l’azione del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio e in cui vengono erogati servizi a cittadini e imprese attraverso il digitale, in conformità al “Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della Pubblica Amministrazione” definito nel “Piano Triennale per l’informatica nella Pubblica Amministrazione”.

Con Determinazione del D.G. ad interim di Pugliapromozione del 24.09.2020, n. 399 è stato aggiudicato l’APPALTO SPECIFICO per l’acquisizione di “SERVIZI DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE PER L’EVOLUZIONE E L’INNOVAZIONE DEI SERVIZI DIGITALI DI COMUNICAZIONE DEL TURISMO DELLA REGIONE PUGLIA IN EPOCA COVID” attraverso l’Accordo Quadro ICT, rivolgendo un invito al soggetto affidatario (RTI ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA SPA – SINCON SRL – NOOVLE SRL – MUNICIPIA SPA – SPACE SPA) del terzo lotto “Turismo e BBCC”, con l’obiettivo di realizzare servizi digitali principalmente per:

- gestire la relazione con il cittadino, il turista, altre tipologie di utenti
- supportare la gestione e veicolazione di informazioni, offerte e servizi turistico-culturali mirati al turista e al fruitore culturale, come previsto nell’ambito della progettualità MY PUGLIA Welcome Destination (Puglia365 Valorizzazione 2020/21);
- estendere le funzionalità multilingue del trip planner di Viaggiareinpuglia.it e riprogettare l’app Visit Puglia, realizzando contestualmente un sistema di gestione dell’ospite che sappia consigliarlo e offrirgli soluzioni dedicate in base alle proprie caratteristiche, rendendolo principale attore del suo viaggio, reale e virtuale.

## 2. Obiettivo generale

E’ necessario far evolvere l’attività di *customer relation management*, già attivata con l’AQ ICT in epoca COVID per supportare la gestione, proposizione e veicolazione di informazioni, offerte e servizi mirati al turista e al consumatore culturale, con il coinvolgimento degli operatori turistici e culturali della Regione Puglia.

Nell’ambito della linea di azione “E-TOURISM Innovazione e digitalizzazione del comparto” di cui al progetto esecutivo “Innovazione della destinazione Puglia”, sopra indicato, è stato possibile sviluppare strumenti digitali a supporto della Comunicazione, della Promozione e dell’Accoglienza, quali:

- portale turistico ufficiale del turismo della Regione Puglia: [viaggiareinpuglia.it](http://viaggiareinpuglia.it)
- app di accoglienza e guida turistica: WeareinPUGLIA

che devono essere integrati e alimentati, anche attraverso l’esternalizzazione del servizio ricorrendo ad agenzia di comunicazione esterna.

**ARET PUGLIAPROMOZIONE**  
Direzione Generale

[agenziapugliapromozione.it](http://agenziapugliapromozione.it)  
[direzione.generale@aret.regione.puglia.it](mailto:direzione.generale@aret.regione.puglia.it)

Fiera del Levante, PAD. 172  
Lungomare Starita, 70122 Bari

Tel. +39 080 5821411  
Fax +39 080 5821429

**Uffici Amministrativi**  
Piazza Aldo Moro 33/A, 70122 Bari  
Tel/fax +39 080 5242361  
C.F. 93402500727



UNIONE EUROPEA



**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: B39D20002240009**

Parallelamente, è online il portale della “Cultura in Puglia” ([culturainpuglia.it](http://culturainpuglia.it))

L'Ecosistema Digitale Turismo Cultura, di cui questi strumenti fanno parte, offre numerosi servizi per rendere sostenibile la gestione digitale dei contenuti degli strumenti, estremamente UGC (*user generated content*), per cui gli operatori che caricano contenuti devono essere aiutati e sostenuti per produrre e proporre contenuti in linea con le strategie, che vengono poi editati e profilati per essere fruiti nel “customer journey”.

A sostegno di tale attività, l'A.RE.T. attraverso la linea di azione “Studi e ricerche” di cui al progetto “Innovazione della destinazione Puglia”, realizzerà eventi, webinar e tutorial utili a “ricercare” contenuti ad hoc sugli strumenti di comunicazione e a identificare il target adeguato a cui proporre tali contenuti.

Parallelamente, la Puglia aderisce al Tourism Digital Hub, per il quale sono necessari contenuti strategici per distinguersi nell'offerta nazionale e intercettare la domanda sul “portale Italia.it”. I contenuti dell'Ecosistema Digitale Turismo Cultura della Regione Puglia devono essere quindi adeguati in coerenza con la strategia editoriale nazionale, rif. [Linee guida Italia.it](#) e TDH.

### 3. Destinatari- operatori economici

La consultazione è rivolta a operatori economici iscritti alla piattaforma Me.P.A. CONSIP iscritte con i codici CPV seguenti:

1. 70.21.00 Pubbliche relazioni e comunicazione;
2. 73.11.01 Ideazione di campagne pubblicitarie;
3. 73.11.02 Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari;

### 4.Oggetto e caratteristiche generali del Servizio

Il servizio richiesto ha ad oggetto l'affidamento dei servizi di **Aggiornamento di contenuti dell'Ecosistema Turismo Cultura per la comunicazione digitale turistica e culturale della Puglia a supporto della gestione interna dell'A.Re.T.**, intesi come:

- **revisione e aggiornamento** dei contenuti dell'Ecosistema Turismo Cultura;
- **produzione di contenuti** redazionali e multimediali originali per strumenti e canali digitali, e relativo adeguamento per redazionali e brochure;
- **caricamento** su canali e strumenti digitali dell'Ecosistema Turismo Cultura;



UNIONE EUROPEA



*Il futuro alla portata di tutti*  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO  
INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE  
DEI BENI CULTURALI



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: B39D20002240009**

- supporto alla elaborazione e gestione dei **piani editoriali** e alla gestione di **progetti di comunicazione verticali** per iniziative di promozione territoriale, tematica o di eventi, compresi incontri di coinvolgimenti territoriale sull'Ecosistema.

## 5. Le Attività del Servizio

L'affidamento comprende, in particolare, lo svolgimento delle seguenti attività di seguito sintetizzate:

- **manutenzione e aggiornamento pagine e contenuti esistenti:** verifica e aggiornamento dati anagrafici/di contatto/di fruibilità, editing testuale informazioni descrittive, integrazione foto/video di circa 2.000 schede in italiano e in altre lingue (inglese, principalmente) dedicate ai mercati internazionali;
- **produzione contenuti nuovi redazionali originali** (in italiano per il mercato nazionale ed eventualmente in lingua per mercati target) per il sito turistico viaggiareinpuglia.it, per l'app WeareinPuglia, per culturainpuglia.it e per i canali social, oltre che per Italia.it, coerenti con la strategia delle P (brief all'art. 4), in termini di mappatura territoriale, verifica attrattività, autorevolezza delle informazioni, sia di tipo creativo che testuale che multimediale;
  - La produzione comprende il supporto alla **produzione di contenuti multimediali** mediante videomaker/fotografo in occasione di eventi e attività di valorizzazione del territorio;
- **caricamento** su canali e strumenti mediante il sistema di gestione digitale dell'Ecosistema Turismo Cultura (DMS, SIGEO, SIGEA, DAM) con attività di *content curation* e *direct marketing*, come supporto tecnico redazionale in termini di *data entry*, *editing*, ottimizzazione SEO/SEM, personalizzazione ed eventuale integrazione di *marketing automation*;
- realizzazione **contenuti creativi** (landing, annunci, ecc.) per implementazione e gestione di campagne di digital adv (in particolare, piattaforme Google e Meta), comprese animazioni illustrate, gif, video, ecc.;
- organizzazione **eventi di coinvolgimento** territoriale e alfabetizzazione digitale, per iscrizione, ottimizzazione informazioni, ecc. in presenza oppure online;
- monitoraggio e reportistica.





UNIONE EUROPEA



*Il futuro alla portata di tutti*  
Asse VI - Azione 6.8



REGIONE PUGLIA  
ASSESSORATO  
INDUSTRIA TURISTICA E CULTURALE  
GESTIONE E VALORIZZAZIONE  
DEI BENI CULTURALI



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: B39D20002240009**

## 6. Brief

Per alimentare l’Ecosistema Digitale Turismo Cultura di contenuti identitari che raccontino la Puglia sullo strumento di ispirazione istituzionale ([Viaggiareinpuglia](#)), contenuti allineati con il **Catalogo dell’offerta** basato su **Luoghi, Eventi e Attività, Dormire e Mangiare, Itinerari**, si pensa a un filo narrativo basato su **“Le P del marketing pugliese”**:

- **Persone e personaggi** - Attraverso le Storie e i racconti video, mappiamo i pugliesi che è possibile incontrare durante il viaggio;
- **Parole e proverbi** - Modi dire, dialetti, storie, leggende. Ci sono parole pugliesi che fanno la differenza;
- **Patrimonio e paesaggi** - Il patrimonio culturale, materiale e immateriale, della Puglia, con i suoi beni di interesse storico e i suoi paesaggi di valore naturalistico e architettonico;
- **Percorsi e passeggiate** - Itinerari redazionali con caratteristiche particolari: passeggiate, cammini, itinerari a stella, idee di viaggio itineranti;
- **Prodotti tipici e artigianali** - Non solo prodotti riconosciuti ufficialmente o commerciali, ma anche prodotti che possono caratterizzare ulteriormente la Puglia come la pietra leccese, la cartapesta, le mozzarelle, i taralli e simili.

Il filo narrativo si integra con la Strategia di Prodotto e quindi le P si completano con i:

- **Prodotti turistici** - La strategia editoriale sostiene l’offerta dei servizi degli operatori, verticalizzata sui temi:
  - “Arte e cultura”, con particolare attenzione ai Borghi e ai Siti Unesco;
  - “Enogastronomia”;
  - “Sport, natura e benessere”, con particolare attenzione al Cicloturismo e ai Cammini;
  - “Mare” e Nautica;
  - “Wedding destination” e “MICE”.

Gli stessi contenuti sono veicolabili su [CulturainPuglia.it](#).

## 7. Coerenza con le Linee del progetto Innovazione

Il progetto è in continuità con i progetti di Innovazione e Comunicazione Digitale, improntati sulla valorizzazione degli eventi e delle esperienze pugliesi, dell’offerta integrata degli operatori e dell’identità culturale della Puglia.

Le linee dedicate alla digitalizzazione del *concept* comunicativo comprendono:

**ARET PUGLIAPROMOZIONE**  
Direzione Generale

[agenziapugliapromozione.it](#)  
[direzione.generale@aret.regione.puglia.it](mailto:direzione.generale@aret.regione.puglia.it)

Fiera del Levante, PAD. 172  
Lungomare Starita, 70122 Bari

Tel. +39 080 5821411  
Fax +39 080 5821429

**Uffici Amministrativi**  
Piazza Aldo Moro 33/A, 70122 Bari  
Tel/fax +39 080 5242361  
C.F. 93402500727



**UNIONE EUROPEA**



**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: B39D20002240009**

- 2.1 Gestione dei contenuti digitali e manutenzione evolutiva dei servizi in essere;
- 2.3 Sviluppo di sistemi digitali;
- 2.4 Contenuti multimediali;
- 4.4 Organizzazione eventi di divulgazione e coinvolgimento territoriale.

## **8. Tempi del Servizio**

Si prevede inizialmente un impegno di 1 anno (12 mesi), con un cronoprogramma da definire e aggiornare nel tempo, in modalità iterativa e coordinata.

La previsione temporale è soggetta e subordinata a valutazione tecnica ed economica.

## **9. Dotazione finanziaria**

La dotazione finanziaria prevista per la presente consultazione è pari a € 100.000,00 IVA esclusa, da attingere dalle risorse del progetto “Innovazione della destinazione Puglia”: Linea di azione 2 “E\_TOURISM – innovazione e digitalizzazione del comparto turistico e Linea azione 4 “Studi e Ricerche”.

## **10. Proposta progettuale**

La consultazione prevede l’invio di una Proposta progettuale che preveda:

- una quantificazione/quotazione economica a corpo del servizio richiesto, tenuto conto la dotazione finanziaria prevista dall’A.Re.T;
- una presentazione aziendale;
- curricula vitae delle persone coinvolte nel progetto;
- una relazione sulla tipologia di servizi che si è in grado di fornire, in base al Servizio e alle Attività descritti.

Bari, 18.11.2022

**Il Direttore Generale**

***Dott. Luca Scandale***

**ARET PUGLIA PROMOZIONE**  
*Direzione Generale*

agenziapugliapromozione.it  
direzione.generale@aret.regione.puglia.it

Fiera del Levante, PAD. 172  
Lungomare Starita, 70122 Bari

Tel. +39 080 5821411  
Fax +39 080 5821429

**Uffici Amministrativi**  
Piazza Aldo Moro 33/A, 70122 Bari  
Tel/fax +39 080 5242361  
C.F. 93402500727