

**Capitolato descrittivo per selezione fornitore servizio di assistenza e segreteria logistica/organizzativa per gestione di viaggi e alloggi a supporto di BuyWine Toscana nell'ambito dell'accordo con Regione Toscana, settore agricolo ed agroalimentare in programma nel 2024.**

## **PREMESSA**

PromoFirenze organizzerà a Firenze, nel corso dell'anno 2024, eventi di promozione del settore agroalimentare tra i quali:

- **“BuyWine Toscana”**, evento di promozione del settore enologico toscano al quale parteciperanno 240 aziende del territorio, che si alterneranno in due giorni (Fortezza da Basso di Firenze, 10 e 11 aprile), presso postazioni appositamente allestite, per incontrare circa 140/150 buyer esteri, secondo agende di appuntamento prefissate.

Nello specifico l'evento **“BuyWine Toscana”** si compone di diversi momenti:

### 09 aprile 2024

- Arrivo dei buyer esteri e trasferimento in hotel

### 10 aprile 2024

Presso Firenze Fiera:

- 9.30-17.30 incontri tra aziende toscane e buyer esteri

Presso location da definire:

- 19.30 welcome dinner.

### 11 aprile 2024

Presso Firenze Fiera:

- 9.30-17.30 incontri tra aziende toscane e buyer esteri

Cena libera

### 12 aprile 2024

- *Tour* per buyer: visite tematiche di un giorno sul territorio toscano, con attività di approfondimento delle denominazioni vitivinicole di appartenenza, in collaborazione con le Camere di commercio toscane ed i Consorzi di tutela. Si prevede la partecipazione di circa 20 operatori per ciascun *tour*, per circa 5 *tour*.
- Partenze secondo piano voli per chi non partecipa ai *tour*;

### 13 aprile 2024

- Partenze secondo piano voli per chi partecipa ai *tour*.

## **SINTESI SERVIZI EVENTI**

Il servizio di assistenza e segreteria logistica/organizzativa per gestione di viaggi, alloggi e servizi da quotare, a supporto delle varie fasi organizzate da PromoFirenze per ciascun evento, dovrà comprendere quanto segue:

1. **Servizio di segreteria logistica/organizzativa** per quanto concerne la gestione degli ospiti (buyer stranieri per BuyWine):
  - a. team dedicato per la gestione e coordinamento dei viaggi degli ospiti;
  - b. organizzazione e gestione servizio di accoglienza (*help desk*) degli ospiti in aeroporto, stazione

- e presso le strutture alberghiere individuate;
- c. predisposizione ed invio della documentazione necessaria alla richiesta dei visti;
  - d. rendicontazione di tutte le spese sostenute con relativo invio di tutti i giustificativi di spesa congiuntamente all'emissione della fatturazione del saldo.
2. **Prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio** a/r (aerei e ferroviari) dall'estero e dall'Italia;
  3. **Prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri** a Firenze e gestione delle rooming list;
  4. Acquisizione e prenotazione di servizi di **noleggio di mezzi di trasporto** privati con autista (*transfer*) per trasferimenti da/per aeroporto di Firenze agli hotel, eventuali spostamenti all'interno della città;
  5. **Servizio di accoglienza** con personale qualificato, in lingua italiana e inglese, presso hotel, stazione, aeroporto e sede dell'evento;
  6. Organizzazione transfer e accompagnamento per la gestione dei **tour**.

## **ART. 1 - DETTAGLIO DEI SERVIZI**

### **1. Servizio di segreteria logistica/organizzativa**

- a) **Team dedicato**. L'Agenzia dovrà garantire un meeting team dedicato, composto da personale con le professionalità di seguito richieste, per la gestione delle attività sopra citate e successivamente descritte. I soggetti coinvolti nel progetto dovranno rendersi disponibili per incontri periodici, da svolgersi presso la nostra sede o online, finalizzati all'aggiornamento delle attività e dovranno rispondere alle seguenti figure professionali:

**Responsabile Senior** - persona con funzione di coordinamento del team e di referente unico per la gestione di tutti gli aspetti organizzativi e per ogni problematica o esigenza connessa con il servizio previsto nella presente richiesta. Il responsabile dovrà essere in possesso di almeno 10 anni di esperienza continuativa e adeguatamente documentabile nel settore del business travel.

**Referente Buyer** - un operatore esperto e qualificato, in possesso di ottima conoscenza della lingua inglese con almeno 5 anni di esperienza continuativa e adeguatamente documentabile nel settore del business travel. Il referente, dovrà essere reperibile in orario di ufficio e si dovrà dedicare esclusivamente ai rapporti con i buyer per la gestione delle prenotazioni dei voli, hotel, transfer, invio programma e titoli di viaggio e comunicazioni ai buyer. Il referente dovrà gestire direttamente con l'operatore eventuali modifiche relative ai servizi sopra indicati. L'Agenzia dovrà inoltre attivare un numero telefonico ed un indirizzo e-mail di riferimento.

L'eventuale sostituzione, anche temporanea, di una delle persone indicate nell'offerta potrà avvenire previa espressa accettazione da parte di PromoFirenze. È in facoltà di PromoFirenze rifiutare la sostituzione di uno dei componenti il team, qualora la persona proposta per la sostituzione non sia ritenuta in possesso di esperienza e professionalità idonea a garantire la qualità del servizio attesa e comunque non equiparabile a quella sostituita.

- b) **Organizzazione e gestione servizio di accoglienza (help desk) per i buyer di BuyWine in aeroporto e presso le strutture alberghiere individuate**. L'Agenzia dovrà organizzare un servizio di accoglienza (*help desk*) presso l'aeroporto di Firenze e presso ciascuna delle strutture ricettive selezionate, cercando di concentrare il maggior numero di ospiti nella stessa struttura. L'Agenzia dovrà altresì provvedere alla consegna a ciascun ospite del materiale che PromoFirenze fornirà per la partecipazione all'evento.

Nei giorni dell'evento l'Agenzia dovrà provvedere ad organizzare un servizio di accompagnamento a piedi o in bus privato per il gruppo dei buyer presenti nella struttura alberghiera, secondo proprio programma, fino alla sede dell'evento nel centro di Firenze.

Nell'ambito della funzionalità *help desk*, l'Agenzia dovrà attivare 5 giorni prima della partenza degli ospiti e fino al rientro degli stessi, un numero di telefono a loro disposizione, con reperibilità 24 ore su 24, per

la gestione delle richieste di informazione e di eventuali emergenze, quali ritardi, cambio di destinazione del volo ecc.

Il servizio dovrà essere garantito da operatori specializzati, con ottima conoscenza della lingua inglese ed in grado di provvedere, oltre alla risoluzione delle emergenze, all'effettuazione di una nuova prenotazione o modifica ad una prenotazione esistente.

**Predisposizione ed invio della documentazione necessaria alla richiesta dei visti.** Qualora richiesto da PromoFirenze, l'Agenzia dovrà gestire eventuali richieste di voucher alberghieri o altri documenti che si rendano necessari al rilascio del visto d'ingresso in Italia per gli ospiti, ed inviarli, anche in cartaceo se necessario, all'operatore o all'ufficio visti di riferimento.

### c) Rendicontazione

Si richiede all'Agenzia la rendicontazione di tutte le spese sostenute (**titoli di viaggio, titoli alberghieri, transfer, servizio di accoglienza, tour, varie ed eventuali**) con relativo invio di tutti i giustificativi di spesa, congiuntamente all'emissione della fatturazione del saldo per ciascun evento, in documenti ben distinti.

L'Agenzia dovrà redigere un file consuntivo per ciascun evento, con il dettaglio di ciascuna voce di spesa per i punti sopra riportati (da n.2 a n.6), con il dettaglio dei singoli voli e pernottamenti.

N.B. Nessuna variazione o modifica delle attività potrà essere introdotta dall'Agenzia se non preventivamente concordata con PromoFirenze.

## 2. Prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei e ferroviari) dall'estero e dall'Italia.

PromoFirenze provvederà al pagamento dei costi relativi ai titoli di viaggio dei buyer in funzione delle date di cui in premessa, salvo differenti indicazioni, ed alle condizioni di seguito indicate e che eventuali richieste relative a accompagnatori o costi aggiuntivi avanzate da buyer, e non coperti dal progetto, saranno a carico del richiedente e gestite direttamente dall'Agenzia.

Per la gestione dei buyer partecipanti, l'Agenzia selezionata sarà messa in condizione di gestire direttamente i contatti di ciascun ospite partecipante. Al buyer interessato a partecipare sarà richiesto di compilare un *form* di profilazione su una piattaforma messa a disposizione da PromoFirenze. Una volta che l'Agenzia viaggi riceverà apposita notifica (contratto di partecipazione all'evento), che le consentirà di entrare in possesso di tutti i contatti utili per rintracciare direttamente il buyer, dovrà tempestivamente concordare con questo i dettagli dei titoli di viaggio desiderati e procedere prontamente con l'emissione e l'invio degli stessi. In rare occasioni, questo flusso di informazioni relative ai buyer potrà essere inviato da parte di PromoFirenze.

L'offerta standard per il buyer prevede l'arrivo il giorno prima dell'inizio degli eventi e la partenza il giorno successivo, a meno che non decida di partecipare ad uno dei tour previsti il terzo giorno.

Un eventuale accompagnatore del buyer partecipante (cosiddetto "**2° buyer**") sarà parimenti indicato nel contratto di adesione del buyer che l'Agenzia riceverà o, in rare occasioni, da una comunicazione da parte di PromoFirenze, ed avrà diritto al solo utilizzo dei transfer da e per l'aeroporto insieme al buyer, la partecipazione alla *welcome dinner* e all'eventuale tour scelto dal 1° buyer.

Differenti richieste per esigenze personali dei buyer potranno essere accolte previa autorizzazione di PromoFirenze. Eventuali richieste di partecipazione di accompagnatori potranno essere gestite autonomamente dall'Agenzia, facendosi pagare il corrispettivo dell'ulteriore biglietto aereo/ferroviario direttamente dall'ospite in questione.

Si precisa che preferibilmente tutti gli ospiti dovranno arrivare e partire dall'aeroporto o stazione di Firenze, in caso contrario sarà necessario confrontarsi con PromoFirenze prima di procedere con l'acquisto del titolo di viaggio. Eventuali emergenze (come ritardi, cambio di destinazione del volo ecc.) verranno gestite direttamente dall'Agenzia attraverso il servizio di help desk, di cui la punto 1.

Tutti i titoli di viaggio si intendono in classe economy o seconda classe.

A titolo esemplificativo, si riportano di seguito le possibili provenienze dei buyer stranieri invitati alla manifestazione in programma (lista non esaustiva):

<b><u>Long distance:</u></b>		<b><u>Short distance</u></b>	
Argentina	Hong Kong	Belgio	Scandinavia
Brasile	India	Croazia	Slovenia
Canada	Messico	Francia	Spagna
Cile	Perù	Germania	Svizzera
Cina	Singapore	Lettonia	Tunisia
Colombia-Panama-	Taiwan	Lussemburgo	Turchia
Costa Rica	Tailandia	Paesi Bassi	UK
Corea del Sud	Uruguay	Polonia	Ungheria
Giappone	USA	Portogallo	
	Vietnam	Rep. Ceca	

Indicativamente i voli potranno essere ripartiti come di seguito:

- circa 80 short distance da Europa e Area Mediterraneo;
- circa 65 long distance da Americhe e Asia.

Qualora ci fossero richieste di raggiungere Firenze con altro mezzo (auto, treno, ecc.), PromoFirenze dovrà essere avvisata dall'Agenzia, per chiarire se fattibile.

## **Prenotazione/fornitura titoli alberghieri a Firenze e gestione delle rooming list**

PromoFirenze provvederà al pagamento dei costi relativi al pernottamento dei buyer nelle date ed alle condizioni di seguito indicate e che eventuali richieste relative a accompagnatori o costi aggiuntivi avanzate dai buyer, e non coperti dal progetto, saranno a carico del richiedente e gestite direttamente dall'Agenzia.

L'Agenzia provvederà alla prenotazione alberghiera a Firenze in zona stazione SMN (eventuali variazioni verranno comunicate prima dell'aggiudicazione) in hotel 4 stelle, camere DUS, con trattamento b&b:

- IN 09 - OUT 12 aprile: 90 camere;
- IN 09 - OUT 13 aprile: 55 camere.

Eventuale OUT 11 aprile pomeriggio su richiesta del buyer a conclusione dei B2B del pomeriggio.

L'Agenzia dovrà gestire i rapporti con gli hotel per l'invio delle rooming list e le richieste che i buyer potranno avanzare.

## **4. Acquisizione e prenotazione servizi di noleggio privati con autista (transfer)**

L'Agenzia dovrà provvedere all'organizzazione di transfer con mezzi di trasporto privati con autista, da e per l'aeroporto di Firenze agli hotel per tutti gli ospiti di BuyWine (buyer). I transfer potranno essere organizzati con auto o con minivan in caso di arrivi o partenze collettive. È necessario dove possibile, organizzare trasferimenti collettivi.

## **5. Servizio di accoglienza con personale qualificato**

L'Agenzia dovrà organizzare un servizio di accoglienza all'arrivo degli ospiti (buyer) con personale professionale in lingua inglese. I servizi dovranno essere coordinati e supervisionati dal referente del team dedicato.

- a) servizio di hostess per l'accoglienza all'aeroporto per buyer;
- b) servizio di hostess in hotel per accompagnare gli operatori alla sede dell'evento, nei giorni di evento (secondo programma che verrà comunicato con largo anticipo) e alla welcome dinner di ciascun evento.
- c) servizio di hostess in hotel per il coordinamento dei gruppi per il ritorno in aeroporto e la partenza dei buyer, sia di quelli che non prenderanno parte ai *tour* che di quelli che vi parteciperanno.

Eventuali ulteriori servizi verranno concertati con la scrivente.

## **6. Organizzazione transfer e accompagnamento per la gestione dei tour.**

Nell'ambito dei *tour* sul territorio toscano, previsti il terzo giorno di evento di BuyWine, l'Agenzia dovrà provvedere all'organizzazione di transfer collettivi per gruppi di 15/20 buyer, suddivisi su indicazione in accordo con PromoFirenze. Ogni itinerario dovrà prevedere un *tour* leader in accompagnamento, che possa dare anche informazioni turistiche sui territori durante gli spostamenti. Maggiori informazioni in merito all'organizzazione dei *tour* verranno definite direttamente con l'Agenzia incaricata.

### **ART. 2 - PENALI**

PromoFirenze si riserva la facoltà di applicare la seguente penalità, nel caso in cui l'Agenzia effettui la prestazione in modo non conforme a quanto previsto nel presente capitolato:

- penale di € 500,00 per la mancanza di reperibilità dello staff a noi dedicato come previsto nell'articolo 1 comma 1, lettera b);
- penale di € 200,00 per indisponibilità anche in una sola occasione del servizio di gestione delle emergenze;
- penale di € 300,00 per la mancata assistenza organizzativa e segreteria per l'emissione dei titoli di viaggio e/o prenotazione alberghiera di un operatore;
- penale di € 200,00 per la mancata organizzazione di un servizio di transfer;
- penale di € 200,00 per la mancata presenza di ogni hostess rispetto ai contingenti concordati con la scrivente.

PromoFirenze, ove riscontri inadempienze nell'esecuzione del contratto idonee all'applicazione delle penali, provvederà a contestare all'Agenzia, per iscritto, le inadempienze riscontrate con l'indicazione della relativa penale da applicare, con l'obbligo da parte del fornitore di presentare, entro 5 giorni dal ricevimento della medesima, le eventuali controdeduzioni.

Nel caso in cui il fornitore non risponda o non dimostri che l'inadempimento non è imputabile alla stessa, PromoFirenze provvederà ad applicare le penali nella misura sopra riportata, a decorrere dalla data di inadempimento e fino all'avvenuta esecuzione della prestazione relativa. Gli importi corrispondenti saranno trattenuti sull'ammontare delle fatture ammesse al pagamento.

Nel caso in cui PromoFirenze accerti l'esistenza e la validità della motivazione della controdeduzione presentata dal fornitore, non procederà con l'applicazione delle penali e disporrà un nuovo termine per l'esecuzione della prestazione oggetto di contestazione, il cui mancato rispetto darà luogo all'applicazione delle penali.

L'applicazione delle penali non pregiudica il diritto di PromoFirenze ad ottenere la prestazione; è fatto in ogni caso salvo il diritto di PromoFirenze di richiedere il risarcimento del maggior danno.

L'Agenzia si impegna a riferire tempestivamente a PromoFirenze in merito ai ritardi nell'andamento della prestazione contrattuale rispetto a quanto stabilito nel documento; qualora il ritardo nell'adempimento determini un importo massimo della penale superiore al 10% dell'ammontare netto contrattuale, PromoFirenze, su proposta del responsabile del procedimento, disporrà la risoluzione del contratto per grave inadempimento ai sensi del D.Lgs. 36/2023.

L'Agenzia è tenuta a seguire le istruzioni e le direttive fornite da PromoFirenze per l'avvio dell'esecuzione del contratto; qualora il fornitore non adempia, la stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

PromoFirenze procederà alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile:

- in caso di transazioni finanziarie relative a tutte le attività di cui al presente contratto non effettuate con bonifico bancario o postale ovvero con gli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni avvalendosi dei conti correnti bancari dedicati anche in via non esclusiva;
- in caso di subappalto non autorizzato da PromoFirenze;
- in caso di violazione degli obblighi di condotta derivanti dal Codice di Condotta (art. 6) pubblicato online sul sito di PromoFirenze.

Al di fuori dei casi sopra specificati, PromoFirenze, qualora accerti che comportamenti del fornitore concretano grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali, in ottemperanza alla disciplina del D.Lgs. 36/2023, si riserverà la facoltà di risolvere il contratto.

In relazione all'istituto della risoluzione del contratto, ad eccezione delle ipotesi di risoluzione ai sensi degli articoli 1454 (se previsto) e 1456 espressamente previsti nel presente documento, PromoFirenze applica la disciplina del D.Lgs. 36/2023.

### **ART. 3 - RECESSO**

PromoFirenze si riserva, in ogni momento, la facoltà di recedere dal contratto per sopravvenuti motivi di interesse pubblico, dandone in tal caso comunicazione al fornitore con un preavviso di almeno 10 giorni.

In caso di recesso di PromoFirenze, il fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente effettuate, secondo il corrispettivo contrattuale, rinunciando espressamente ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa anche di natura risarcitoria e ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del codice civile.

È fatto divieto all'agenzia di recedere dal contratto.

### **ART. 4 - CODICE DI CONDOTTA E PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

L'operatore economico è tenuto a prendere visione del contenuto del Codice di condotta di PromoFirenze (reperibile sul sito istituzionale al link <https://www.promofirenze.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general>) e del Piano di prevenzione della corruzione dell'Azienda Speciale PromoFirenze (reperibile al link <https://www.promofirenze.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-corrusione/>) di accettarne il contenuto incondizionatamente e si obbliga ad osservare, oltre alle norme di legge ed ai regolamenti vigenti, le regole comportamentali ivi previste.

### **ART. 5 - WHISTLEBLOWING**

PromoFirenze mette a disposizione dei propri dipendenti, collaboratori, fornitori e dipendenti delle imprese fornitrici, lo strumento della segnalazione di illeciti (cd. Whistleblowing), che consente di segnalare illeciti in maniera sicura e confidenziale attraverso una piattaforma informatica dedicata, accessibile al link <https://www.promofirenze.it/segnalazioni-di-illecito-whistleblowing/>.