Allegato A - Capitolato descrittivo per avviso di interpello di operatori economici per l'affidamento del servizio di assistenza e segreteria logistica/organizzativa per gestione di viaggi, alloggi, personale e mezzi di trasporto a supporto di BuyFood Toscana 2025.

PREMESSA

Come indicato nell'avviso il presente bando ha come obiettivo l'individuazione dell'operatore economico che si occuperà del servizio di assistenza e segreteria logistica/organizzativa per gestione di viaggi, alloggi, personale e mezzi di trasporto a supporto dell'evento BuyFood Toscana.

Il presente capitolato ha come obiettivo quello di dare all'operatore economico, interessato a partecipare alla procedura, le informazioni necessarie per la valutazione dei servizi richiesti per la gestione dei due eventi collegati al settore vitivinicolo della Regione Toscana destinati a due differenti target: buyer internazionali e giornalisti.

INDICE

BUYFOOD TOSCANA 2025.....	1
DETTAGLIO DEI SERVIZI.....	2
1. Servizio di segreteria logistica/organizzativa	2
2. Prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei e ferroviari) dall'estero e dall'Italia.	3
3. Prenotazione/fornitura titoli alberghieri e gestione rooming list.....	4
4. Acquisizione e prenotazione servizi di noleggio privati con autista (transfer).....	4
5. Servizio di accoglienza con personale qualificato.....	4
6. Organizzazione transfer e accompagnamento per la gestione dei tour.	4
7. Organizzazione n. 2 Aperitivi-Cene (opzionale) e relativo servizio transfer (opzionale).	5
CONDIZIONI GENERALI	5
1. PENALI.....	5
2. RECESSO.....	6

BUYFOOD TOSCANA 2025

“BuyFood Toscana”, evento di promozione del settore agroalimentare toscano al quale parteciperanno 65 aziende del territorio, che si alterneranno in due giorni (Palazzo degli Affari, Firenze 22-23 ottobre 2025), presso postazioni appositamente allestite, per incontrare circa 30/40 buyer esteri, secondo agende di appuntamento prefissate.

Nello specifico l'evento “BuyFood Toscana 2025” si compone di diversi momenti:

21 ottobre 2025

Arrivo dei buyer esteri e trasferimento in hotel;

22 ottobre 2025

Presso Palazzo degli Affari di Firenze: 9.00-16.30 incontri tra aziende toscane e buyer esteri
19.30 aperitivo-cena (location da definire).

23 ottobre 2025

Presso Palazzo degli Affari di Firenze: 9.00-16.30 incontri tra aziende toscane e buyer esteri
19.30 aperitivo-cena (location da definire).

24 ottobre 2025

- *Tour* per buyer: visite tematiche di un giorno sul territorio toscano, con attività di approfondimento delle produzioni agricole, in collaborazione con le Camere di commercio toscane ed i Consorzi di tutela. Si prevede la partecipazione di circa 15-20 operatori per ciascun *tour*, per circa 5 *tour*;
- Partenze secondo piano voli per chi non partecipa ai *tour*;

25 ottobre 2025

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

DETTAGLIO DEI SERVIZI

1. Servizio di segreteria logistica/organizzativa

- a) **Team dedicato.** L'Operatore economico 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 alla 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'Operatore economico 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*), in aeroporto e presso le strutture alberghiere individuate.** L'Operatore economico 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'Operatore economico dovrà altresì provvedere alla consegna a ciascun ospite del materiale che PromoFirenze fornirà per la partecipazione agli eventi.

Nei giorni dell'evento l'Operatore economico dovrà provvedere ad organizzare un servizio di accompagnamento a piedi o in bus privato per il gruppo dei buyer presenti nella struttura alberghiera e fino alla sede dell'evento.

Nell'ambito della funzionalità help desk, l'Operatore economico 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., dandone pronta comunicazione a PromoFirenze.

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.

c) **Predisposizione ed invio della documentazione necessaria alla richiesta dei visti.**

Qualora richiesto da PromoFirenze, l'Operatore economico 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.

d) **Rendicontazione**

Si richiede all'Operatore economico 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, in documenti ben distinti.

L'Operatore economico dovrà redigere un file consuntivo, con il dettaglio di ciascuna voce di spesa per tutti i servizi attivati e i titoli acquistati.

N.B. Nessuna variazione o modifica delle attività potrà essere introdotta dall'Operatore economico 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 ad accompagnatori o costi aggiuntivi avanzate da buyer, e non coperti dal progetto, saranno a carico del richiedente e gestite direttamente dall'Operatore economico.

Per la gestione dei buyer partecipanti, l'Operatore economico selezionata sarà messo 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'Operatore economico 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'Operatore economico 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 agli aperitivi-cene e all'eventuale tour scelto dal 1° buyer. Le spese di viaggio e alloggio dell'accompagnatore non saranno coperte da PromoFirenze.

Differenti richieste per esigenze personali dei buyer potranno essere accolte previa autorizzazione di PromoFirenze.

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'Operatore economico attraverso il servizio di help desk, di cui la punto 1.

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

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

Indicativamente i voli proverranno per il 60% in short distance da Europa e Area Mediterraneo ed il 40% in long distance da Americhe e Asia.

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

<u>Long distance:</u>	<u>Short distance</u>		
Canada	Belgio	Paesi Bassi	Svizzera
Corea del Sud	Francia	Polonia	Tunisia
Giappone	Germania	Portogallo	UK
Singapore	Irlanda	Rep. Ceca	Ungheria
Taiwan	Lettonia	Scandinavia	
USA	Lussemburgo	Slovenia	
		Spagna	

3. Prenotazione/fornitura titoli alberghieri e gestione 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'Operatore economico.

L'Operatore economico provvederà alla prenotazione alberghiera a Firenze, in zona walking distance dal Palazzo degli Affari di Sfirene (Piazza Adua) in hotel 4 stelle, camere DUS, con trattamento b&b:

- **IN 21 - OUT 24 ottobre: 50 camere**
- **OUT 25 ottobre: 35 camere**

L'Operatore economico 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'Operatore economico 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 BuyFood. I transfer potranno essere organizzati con auto o con minivan in caso di arrivi o partenze collettive. Dove possibile, è preferibile organizzare trasferimenti collettivi.

5. Servizio di accoglienza con personale qualificato

L'Operatore economico 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 agli aperitivi/cena dell'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 BuyFood, l'Operatore economico dovrà provvedere all'organizzazione di transfer collettivi, suddivisi su indicazione e 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'Operatore economico incaricato.

7. Organizzazione n. 2 Aperitivi-Cene (opzionale) e relativo servizio transfer (opzionale).

A conclusione delle due giornate di incontri b2b (22 e 23 ottobre) si potrebbe richiedere l'organizzazione di n. 2 aperitivi-cene in due location preferibilmente diverse (una per il 22 e una per il 23). Orario d'inizio 19.30. Le location dovranno trovarsi in zona raggiungibile a piedi dall'hotel che ospita la delegazione; solo in mancanza di valide alternative si potrà valutare una location raggiungibile con mini van. Ogni location dovrà avere una capienza per massimo 120 persone. L'aperitivo-cena sarà consumato in piedi con a disposizione un numero di posti a sedere per almeno la metà dei partecipanti. Dovrà essere previsto del finger food servito al guanto e a buffet e uno/due portate principali, inclusi dolci e bevande. I menù dovranno essere concordati con gli organizzatori e dovranno prevedere l'uso di prodotti a denominazione DOP, IGP, Agriqualità, PAT e BIO.

Nel caso la location non fosse raggiungibile a piedi, viene richiesta l'organizzazione di un servizio transfer con mini van da e per l'hotel dove la delegazione è ospitata. Orario indicativo di partenza dovrà permettere l'arrivo alla location alle 19.30, il rientro si prevede a partire dalle 21.00 con più servizi fino alle 22.00 (ora dell'ultimo rientro).

CONDIZIONI GENERALI

1. PENALI

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

- penale di € 200,00 per la mancanza di reperibilità dello staff dedicato agli eventi;
- penale di € 100,00 per indisponibilità anche in una sola occasione del servizio di gestione delle emergenze;
- penale di € 150,00 per la mancata assistenza organizzativa e segreteria per l'emissione dei titoli di viaggio e/o prenotazione alberghiera di un operatore;
- penale di € 100,00 per la mancata organizzazione di un servizio di transfer;
- penale di € 100,00 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'Operatore, 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'Operatore 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'Operatore è tenuto 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 on-line 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.

2. 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 20 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. 123 del D.lgs 36/2023.

È fatto divieto all'Operatore di recedere dal contratto.