

**Allegato I - Capitolato descrittivo per selezione fornitore per affidamento del servizio di assistenza e segreteria logistica/organizzativa per gestione di viaggi, alloggi, accoglienza e mezzi di trasporto a supporto eventi BuyWine Toscana e Antepime di Toscana, nell'ambito dell'accordo con Regione Toscana, settore agricolo ed agroalimentare, in programma a febbraio 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 degli eventi BuyWine Toscana e Antepime di 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.

BUYWINE TOSCANA .....	2
SINTESI SERVIZI EVENTO .....	2
DETTAGLIO DEI SERVIZI.....	3
1. Servizio di segreteria logistica/organizzativa .....	3
2. Prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei e ferroviari) dall'estero e dall'Italia.....	4
3. Prenotazione/fornitura titoli alberghieri a Lucca e gestione delle rooming list .....	5
4. Acquisizione e prenotazione servizi di noleggio privati con autista (transfer).....	5
5. Servizio di accoglienza con personale qualificato .....	6
6. Organizzazione transfer e accompagnamento per la gestione dei tour. ....	6
ANTEPRIME DI TOSCANA .....	7
SINTESI SERVIZI EVENTI.....	7
DETTAGLIO DEI SERVIZI.....	8
1. Servizio di segreteria organizzativa ed assistenza a PromoFirenze.....	8
2. Prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei o ferroviari) dall'estero e dall'Italia.....	9
3. Prenotazione/fornitura titoli alberghieri e gestione delle rooming list .....	9
4. Acquisizione e prenotazione servizi di noleggio privati con autista (transfer).....	10
5. Servizio di accoglienza con personale qualificato .....	10
6. Modalità di fatturazione con riparto tra PromoFirenze e Consorzi .....	10
CONDIZIONI GENERALI .....	11
1. PENALI .....	11
2. RECESSO .....	12
3. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	12
4. CODICE DI CONDOTTA E PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE .....	12
5. WHISTLEBLOWING .....	12

## **BUYWINE TOSCANA**

“BuyWine Toscana”, evento di promozione del settore enologico toscano al quale parteciperanno 240 aziende del territorio, che si alterneranno in due giorni (Polo Fiere Lucca, 5 e 6 febbraio), 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:

### 04 febbraio 2025

- Arrivo dei buyer esteri e trasferimento in hotel;
- 19.30 welcome dinner (location da definire).

### 05 febbraio 2025

**Presso Polo Lucca Fiere:** 9.30-17.30 incontri tra aziende toscane e buyer esteri  
Cena libera

### 06 febbraio 2025

**Presso Polo Lucca Fiere:** 9.30-17.30 incontri tra aziende toscane e buyer esteri  
Cena libera

### 07 febbraio 2025

- *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 15-20 operatori per ciascun *tour*, per circa 5 *tour*
- Partenze secondo piano voli per chi non partecipa ai *tour*;

### 08 febbraio 2025

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

Stima di budget ipotizzata a carico di PromoFirenze sulla base delle precedenti edizioni € 390.000.

## **SINTESI SERVIZI EVENTO**

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

1. **Servizio di segreteria logistica/organizzativa** per quanto concerne la gestione degli ospiti (buyer stranieri):
  - 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** in Toscana e gestione delle rooming list;
4. Acquisizione e prenotazione di servizi di **nolegg**io di mezzi di trasporto privati con autista (*transfer*) per trasferimenti da/per aeroporto di Firenze agli hotel, eventuali spostamenti all'interno della Toscana, secondo i programmi riportati in premessa;
5. **Servizio di accoglienza** con personale qualificato, in lingua italiana e inglese, presso hotel, stazione, aeroporto e sedi dell'evento;
6. Organizzazione transfer e accompagnamento per la gestione dei **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 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'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 per ciascun evento, in documenti ben distinti.

L'Operatore economico 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'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 a 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 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'Operatore economico 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'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 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'Operatore economico, 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'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.

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

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

**Long distance:**

Argentina	India
Brasile	Messico
Canada	Perù
Cile	Singapore
Cina	Taiwan
Colombia-Panama-	Tailandia
Costa Rica	Uruguay
Corea del Sud	USA
Giappone	Vietnam
Hong Kong	

**Short distance**

Belgio	Scandinavia
Croazia	Slovenia
Francia	Spagna
Germania	Svizzera
Lettonia	Tunisia
Lussemburgo	Turchia
Paesi Bassi	UK
Polonia	Ungheria
Portogallo	
Rep. Ceca	

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

### **3. Prenotazione/fornitura titoli alberghieri a Lucca 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'Operatore economico.

L'Operatore economico provvederà alla prenotazione alberghiera a Lucca, in centro o zona limitrofa (raggio di 3 km dalle Mura) in hotel 4 stelle, camere DUS, con trattamento b&b:

- IN 04 - OUT 7 febbraio: 120 camere;
- IN 04 - OUT 8 aprile: 30 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 BuyWine. 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'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 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'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.

## **ANTEPRIME DI TOSCANA**

PromoFirenze coordinerà, nell'ambito dell'accordo con Regione Toscana, settore agricolo ed agroalimentare, "**Anteprime di Toscana**", settimana di degustazioni tecniche durante le quali i Consorzi di Tutela presentano in anteprima la nuova annata e guidano giornalisti di settore nazionali e internazionali alla scoperta dei loro vini e territori.

Le Anteprime inizieranno il 14 febbraio a Firenze con un convegno inaugurale ("**PrimAnteprima**") per la presentazione dei dati e dei trend del settore vitivinicolo toscano, rivolto alla stampa italiana ed estera, appositamente invitata, e alla presenza dei Consorzi di tutte le denominazioni toscane.

Nello specifico l'evento "**Anteprime di Toscana**" (14-21 febbraio 2025), coinvolge circa 150 giornalisti (indicativamente 60 dall'estero e 90 dall'Italia) nelle seguenti tappe:

- 14 febbraio PrimAnteprima (Firenze)
- 14-16 Anteprima del Nobile di Montepulciano (Montepulciano)
- 17 -18 febbraio Chianti Classico Collection (Firenze)
- 19 febbraio Chianti Lovers & Rosso Morellino (Firenze)
- 20 febbraio Anteprima L'Altra Toscana (Firenze)
- 21 febbraio Valdarno di Sopra (Cortona)

PromoFirenze si occuperà del coordinamento del viaggio e soggiorno, nonché della segreteria organizzativa della settimana delle Anteprime di Toscana e dell'accredito dei giornalisti a PrimAnteprima, lasciando a ciascun Consorzio l'organizzazione del proprio evento in autonomia.

Stima di budget ipotizzata a carico di PromoFirenze sulla base delle precedenti edizioni € 40.000.

### **SINTESI SERVIZI EVENTI**

Il servizio di assistenza e segreteria logistica/organizzativa per gestione di viaggi, alloggi e servizi da quotare, per ciascun evento, dovrà comprendere quanto segue:

1. **Servizio di segreteria organizzativa** ed assistenza a PromoFirenze per quanto concerne la gestione degli ospiti (giornalisti italiani e stranieri):
  - 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. ripartizione dei costi tra i soggetti organizzatori (PromoFirenze e Consorzi) e rendicontazione di tutte le spese sostenute per PromoFirenze, 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** 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;
5. **Servizio di accoglienza** con personale qualificato, in lingua italiana e inglese, presso hotel, stazione, aeroporto.
6. **Modalità di fatturazione con riparto tra PromoFirenze e Consorzi**

## DETTAGLIO DEI SERVIZI

### 1. Servizio di segreteria organizzativa ed assistenza a PromoFirenze

**Team dedicato.** L'Azienda 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, avranno accesso alla piattaforma di registrazione delle adesioni dei giornalisti <https://www.anteprimetoscane.it>, grazie alla quale potranno gestire lo svolgimento dei servizi richiesti. Al team dedicato sarà richiesta:

- a) la disponibilità 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 Giornalisti** - 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 giornalisti per la gestione delle prenotazioni dei voli, hotel, transfer, invio programma e titoli di viaggio. Il referente dovrà gestire direttamente con i giornalisti eventuali modifiche relative ai servizi sopra indicati. L'Azienda dovrà 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. Sarà 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) **L'organizzazione e gestione del servizio di accoglienza (help desk) per i giornalisti in aeroporto, stazione e presso le strutture alberghiere individuate.** L'Azienda dovrà organizzare un servizio di accoglienza (*help desk*) presso l'aeroporto e la Stazione S.M.N di Firenze e presso ciascuna delle strutture ricettive selezionate a Firenze, cercando di concentrare il maggior numero di ospiti nella stessa struttura. L'Azienda dovrà altresì provvedere alla consegna a ciascun ospite (giornalista) dell'eventuale materiale che PromoFirenze fornirà per la partecipazione all'evento.

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

Nell'ambito della funzionalità *help desk*, l'Azienda 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 e ai Consorzi interessati.

Il servizio dovrà essere 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'Azienda 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) **Ripartizione dei costi tra i soggetti organizzatori e rendicontazione** come dettagliato nel successivo punto 6.

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

Relativamente ai titoli di viaggio dei giornalisti partecipanti, l'Azienda selezionata sarà messa in condizione di gestire direttamente i contatti di ciascun ospite partecipante.

Per la gestione degli ospiti è stata predisposta una piattaforma software a cui avrà accesso ciascun giornalista italiano e straniero appositamente invitato a partecipare. Una volta ricevuto l'invito, questi potrà esprimere le preferenze sulle attività previste nell'arco della settimana delle Anteprime.

Una volta che il giornalista avrà confermato le sue scelte, l'Azienda riceverà una mail riepilogativa, a seguito della quale, dovrà procedere tempestivamente a contattare lo stesso per la verifica delle scelte effettuate, la gestione, l'emissione e l'invio dei titoli di viaggio (biglietto aereo o ferroviario), contestualmente con il soggiorno ed il transfer per raggiungere l'hotel una volta arrivato a Firenze.

L'Azienda dovrà comunicare prontamente a PromoFirenze il raggiungimento di determinate soglie di spesa che verranno successivamente concordate. Superata la soglia limite, PromoFirenze, di concerto con la Regione, deciderà se ammettere o meno il giornalista a PrimAnteprima. L'esclusione a PrimAnteprima sarà comunicata al giornalista direttamente da PromoFirenze, ed in tal caso, l'Azienda dovrà gestire le sue eventuali prenotazioni e titoli di viaggio, per le altre Anteprime, direttamente con i Consorzi interessati.

Per i giornalisti partecipanti a "Anteprime" si prevede l'emissione complessiva di circa **150 titoli di viaggio** (60 dall'estero e 90 dall'Italia). Per i 60 ospiti stranieri si prevede indicativamente la seguente ripartizione dei voli:

- circa 40 voli short distance da Europa e Area Mediterraneo;
- circa 20 voli long distance da Americhe e Asia.

Dei suddetti 150 titoli di viaggio, circa 60 (40 dall'estero e 20 dall'Italia) riguarderanno giornalisti invitati a "PrimAnteprima", con la seguente ripartizione dei voli per gli ospiti stranieri:

- circa 20 voli short distance da Europa e Area Mediterraneo;
- circa 20 voli long distance da Americhe e Asia.

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

Si precisa che preferibilmente tutti gli ospiti (giornalisti) 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'Azienda attraverso il servizio di help desk, di cui la punto 1.

Qualora ci fossero richieste da parte di ospiti stranieri di raggiungere Firenze con altro mezzo (ad esempio auto), PromoFirenze dovrà essere avvisata dall'Azienda, per chiarire se fattibile.

## **3. Prenotazione/fornitura titoli alberghieri e gestione delle rooming list**

L'Azienda provvederà alla prenotazione alberghiera in hotel 4 stelle, di camere DUS, con trattamento b&b, secondo le condizioni che verranno definite dal Decreto della Regione, di prossima pubblicazione, indicativamente nelle seguenti date:

- IN 13 – OUT 14 febbraio 2025 in zona Stazione SMN a Firenze
- IN 14 – OUT 16 febbraio 2025 a Montepulciano (Siena)
- IN 16 – OUT 20 febbraio 2025 in zona Porta a Prato/Fortezza da Basso (Firenze)
- IN 20 – OUT 21 febbraio 2025 in zona Valdarno di Sopra (Arezzo)

L'Azienda dovrà gestire i rapporti con gli hotel per l'invio delle rooming list e le richieste che i giornalisti potranno avanzare, secondo le indicazioni fornite di volta in volta dall'organizzatore (PromoFirenze e/o Consorzio) competente sulla singola data del calendario di cui in premessa.

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

L'Azienda dovrà provvedere all'organizzazione di transfer con mezzi di trasporto privati con autista, da e per l'aeroporto e/o stazione di Firenze agli hotel per gli ospiti delle Anteprime (giornalisti). 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'Azienda dovrà organizzare un servizio di accoglienza all'arrivo degli ospiti (giornalisti) con personale professionale in lingua italiano/inglese. I servizi dovranno essere coordinati e supervisionati dal referente del team dedicato.

- a) servizio di hostess per l'accoglienza all'aeroporto e alla stazione per giornalisti;
- b) eventuale servizio di hostess in hotel per accompagnare gli ospiti alla sede dell'evento;
- c) servizio di hostess in hotel per il coordinamento dei gruppi per il ritorno in aeroporto e la partenza dei giornalisti.

Eventuali ulteriori servizi verranno concertati con la scrivente.

#### **6. Modalità di fatturazione con riparto tra PromoFirenze e Consorzi**

L'Azienda dovrà procedere alla ripartizione dei costi e alla relativa fatturazione tra i soggetti organizzatori (PromoFirenze, per conto di Regione Toscana, e Consorzi di tutela del vino), secondo le condizioni che verranno definite dal Decreto della Regione, di prossima pubblicazione e che a titolo informativo ricalcheranno quelle del decreto n. 25916\_del\_07-12-2023 disponibile on-line negli archivi della Regione Toscana.

Anche i costi relativi ai diritti di segreteria (fee) saranno ripartite in parti uguali tra Consorzi Nobile, Chianti Classico, Chianti, gruppo di Consorzi de "L'Altra Toscana", Valdarno di Sopra e PromoFirenze (per conto di Regione Toscana), secondo le Anteprime a cui il giornalista parteciperà.

Per le spese di competenza di PromoFirenze, l'Azienda dovrà rendicontare separatamente i servizi richiesti (titoli di viaggio, titoli alberghieri, transfer, servizio di accoglienza, varie ed eventuali) con relativi giustificativi di spesa, da inviare congiuntamente all'emissione della fatturazione del saldo.

Nessuna variazione o modifica delle attività potrà essere introdotta dall'Azienda se non preventivamente concordata con PromoFirenze o con il Consorzio di riferimento.

N.B. Eventuali richieste relative a accompagnatori o costi aggiuntivi avanzate dai giornalisti stessi, e non coperti dal progetto, saranno a carico del richiedente e gestite direttamente dall'Azienda, facendosi pagare il corrispettivo direttamente dall'ospite in questione.

# **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 € 500,00 per la mancanza di reperibilità dello staff dedicato agli eventi;
- 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'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 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.

## **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.

## **3. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il trattamento dei dati inviati dai soggetti interessati si svolgerà ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 e del Codice Privacy D.lgs n. 196/2003 come modificato dal D.lgs n. 101/2018 è consultabile sul sito al link <https://www.promofirenze.it/informativa-privacy/>.

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

Sul sito istituzionale di PromoFirenze sono reperibili il Codice di condotta adottato dall'Azienda (<https://www.promofirenze.it/atti-general/>) e il Piano di prevenzione della corruzione dell'Azienda Speciale PromoFirenze (<https://www.promofirenze.it/altri-contenuti-corruzione-2/>). L'operatore economico che presenta un'offerta alla suddetta indagine di mercato, si impegna ad accettarne il contenuto incondizionatamente e si obbliga ad osservare, oltre alle norme di legge ed ai regolamenti vigenti, le regole comportamentali ivi previste.

## **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/>. Vi invitiamo pertanto a diffondere ai Vostri lavoratori e collaboratori l'esistenza di questo canale per la segnalazione di illeciti.