

ALLEGATO 1 - Capitolato descrittivo servizio eventi ExportHub 2024

Prot. n. 2176 del 01/12/2023

PREMESSA

PromoFirenze è l'Azienda speciale della Camera di Commercio di Firenze che si occupa, tra l'altro, di sviluppo d'impresa, supportando le imprese in percorsi di internazionalizzazione, offrendo servizi specialistici dedicati a singole imprese o collettive, sia in outgoing che in incoming.

Le offerte dovranno comprendere e garantire l'assistenza telefonica ai viaggiatori nelle giornate in cui sono previsti i voli.

Relativamente ai voli, dovrà essere indicata la stima economica minima e massima comprensiva di tasse e quant'altro per le varie tipologie di voli previsti (Italia, EU e Extra EU).

EVENTI PROGRAMMATI

1. EVENTO EXPORTHUB DAYS (8-9 FEBBRAIO 2024)

- Persone: massimo 12
- Arrivo a Firenze 7 febbraio - Partenza da Firenze 10 febbraio (le date possono cambiare in base agli orari di arrivo soprattutto dei voli a lungo raggio)
- Voli aerei a/r su Firenze – economy class
 - Circa 7 dall'Europa o Area Mediterraneo (Belgio, Germania, Danimarca, Tunisia, ecc.)
 - Circa 5 da Extra UE (Canada, Giappone, USA, Singapore, Thailandia)
- Gestione rooming list Hotel in città, con camere già opzionate da PromoFirenze
 - 3 notti: in 7 – out 10 febbraio
 - DUS trattamento B&B
- Cena in ristorante tipico in centro città Firenze per Welcome Dinner 7 febbraio

2. EVENTO MODA USA (12-13 MARZO 2024)

- Persone: massimo 10
- Arrivo a Firenze 11 marzo - Partenza da Firenze 14 marzo (le date possono cambiare in base agli orari di arrivo dei voli)
- Voli aerei a/r su Firenze – economy class
- Transfer da Aeroporto Firenze a Hotel/ da Hotel ad Aeroporto Firenze
- Gestione rooming list Hotel in città, con camere già opzionate da PromoFirenze
 - 3 notti: in 11 out 14 marzo
 - DUS trattamento B&B
- 8 auto NCC per il 12 e 13 marzo (orario 14:00-18:00) per visite in varie località provincia di Firenze
- 2 cene in ristoranti tipici in centro città a Firenze per Welcome Dinner l'11 e il 12 marzo

DETTAGLIO DEI SERVIZI RICHIESTI

1. Servizio di segreteria organizzativa ed assistenza a PromoFirenze

L'Agenzia dovrà garantire una persona dedicata ("referente"), con le professionalità di seguito richieste, per la gestione delle attività sopra citate. Il soggetto coinvolto nel progetto dovrà rendersi disponibile la gestione di tutti gli aspetti organizzativi e per ogni problematica o esigenza connessa con il servizio previsto nella presente richiesta.

"Referente" - 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 ai rapporti con gli ospiti per la gestione delle prenotazioni dei voli, delle esigenze connesse alle camere in hotel opzionate da PromoFirenze, dei transfer e dei titoli di viaggio. Il referente dovrà gestire direttamente con l'operatore eventuali modifiche relative ai servizi sopra indicati. L'Agenzia dovrà inoltre rendere disponibile un numero telefonico ed un indirizzo e-mail di riferimento.

L'eventuale sostituzione, anche temporanea, del referente indicato nell'offerta potrà avvenire previa espressa accettazione da parte di PromoFirenze. È in facoltà di PromoFirenze rifiutare la sostituzione del referente, 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.

Ogni fase di fatturazione dovrà essere preceduta dalla rendicontazione aggiornata dello stato di avanzamento dei servizi erogati.

Per la rendicontazione finale, necessaria all'emissione della fattura del saldo, la stazione appaltante potrà richiedere la presentazione di tutti i giustificativi di spesa.

2. Prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio (aerei, ferroviari e marittimi) dall'estero e dall'Italia a Firenze

PromoFirenze fornirà all'Agenzia di viaggio i recapiti degli ospiti interessati a partecipare agli eventi. L'Agenzia provvederà tempestivamente a contattare gli ospiti per la gestione, l'emissione e l'invio dei titoli di viaggio.

L'offerta standard per gli ospiti prevede arrivo e partenza nelle date indicate, tuttavia possono essere previsti, su loro esplicita richiesta, transfer in date antecedenti o successive a quelle di arrivo e partenza precedentemente indicate o da diverse città, ove il costo non sia maggiore.

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

Qualora ci fossero richieste di raggiungere la sede dell'evento in auto, l'autorizzazione a procedere dovrà venire direttamente da PromoFirenze.

Differenti richieste per esigenze personali degli ospiti potranno essere accolte previa autorizzazione di PromoFirenze. Eventuali richieste di partecipazione di accompagnatori potranno essere gestite autonomamente dall'Agenzia, con riscossione diretta del corrispettivo delle ulteriori spese (viaggio, alloggio ecc.) direttamente dall'ospite in questione.

Le emergenze dell'ultimo minuto (come ritardi, cambio di destinazione del volo ecc.) verranno gestite direttamente dall'Agenzia attraverso il Referente.

3. Gestione prenotazione rooming list

L'Agenzia provvederà a gestire la prenotazione alberghiera effettuata da PromoFirenze, in zona walking distance dalla sede di PromoFirenze (Piazza dei Giudici, Firenze) in hotel, camere DUS, con trattamento b&b.

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

4. Acquisizione e prenotazione servizi di noleggio transfer privati con autista

L'Agenzia, negli eventi in cui è richiesto, 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, oppure dalla sede di PromoFirenze per visite sul territorio della provincia. I transfer potranno essere organizzati con auto o con minivan in caso di arrivi o partenze collettive, preferite dove possibile.

5. Cene

Relativamente alle cene in programma, alle quali parteciperanno un numero di circa 15 persone ciascuna, PromoFirenze si confronterà successivamente per l'individuazione della location e del menù, direttamente con l'Agenzia incaricata.

6. Penali e risoluzione del contratto

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 nel punto 1;
- 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 ospite;
- penale di € 200,00 per la mancata organizzazione di un servizio di transfer.

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 RUP, disporrà la risoluzione del contratto per grave inadempimento ai sensi del D.Lgs. 36/2023.

L'Agente 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 Comportamento dei dipendenti pubblici 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.