

ALLEGATO 1

Capitolato servizio

Prot. n. 894 del 16/05/2023

Oggetto: dettaglio del servizio di assistenza e segreteria logistica/organizzativa a supporto dell'evento di promozione "BuyFood Toscana 2023"

Premessa

PromoFirenze organizzerà a Firenze, i prossimi 26 e 27 ottobre 2023, la quinta edizione di "BuyFood Toscana", evento di promozione del settore agroalimentare toscano a certificazione, al quale saranno invitati ed ospitati circa 50 buyer internazionali.

Nello specifico l'evento "**BuyFood Toscana 2023**" si compone di diversi momenti:

25 ottobre 2023

- Arrivo dei buyer esteri e trasferimento in hotel
- cena libera

26 ottobre 2023

- h. 9.30-13.00 Firenze in location da definire: incontri tra **aziende** toscane e **buyer esteri**
- 13.00 -14.30 light lunch presso la sede dei meeting
- h. 14.30 – 16.30 Firenze in location da definire: incontri tra **aziende** toscane e **buyer esteri**/attività educational (da definire) o pomeriggio libero
- cena di benvenuto

27 ottobre 2023

- h. 9.30-13.00 Firenze in location da definire: incontri tra **aziende** toscane e **buyer esteri**
- 13.00 -14.30 light lunch presso la sede dei meeting
- h. 14.30 – 16.30 Firenze in location da definire: incontri tra **aziende** toscane e **buyer esteri**/attività educational (da definire) o pomeriggio libero
- cena libera

28 ottobre 2023

- Eventuale thematic tour per buyer: nel corso della mattina tour tematico nella città di Firenze o dintorni. Si prevede la partecipazione di circa 20 operatori totali, divisi in 2 gruppi da 10 (attività da confermare)
- Partenza secondo piano voli

Descrizione del servizio richiesto con il presente avviso

Il servizio di assistenza e segreteria logistica/organizzativa da quotare, a supporto delle varie fasi organizzate da PromoFirenze per l'evento, comprende quanto segue:

1. servizio di segreteria organizzativa ed assistenza a PromoFirenze per quanto concerne la gestione dei buyer stranieri:
 - a. team dedicato per la gestione e coordinamento dei viaggi degli ospiti;
 - b. servizio di accoglienza degli ospiti;
 - c. servizio di help desk;
 - d. predisposizione ed invio della documentazione necessaria alla richiesta dei visti;
 - e. rendicontazione di tutte le spese sostenute.
2. prenotazione e fornitura dei titoli di viaggio a/r (aerei, ferroviari e marittimi) 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 per trasferimenti da/per aeroporto di Firenze agli hotel, eventuali spostamenti all'interno della città;
5. servizio hostess per assistenza, con personale qualificato di lingua italiana e inglese;
6. eventuale organizzazione del tour tematico della mattina del 28 ottobre;
7. eventuale organizzazione della cena di benvenuto per i partecipanti (circa 80 persone) all'evento nella serata del 26 ottobre.

Dettaglio dei servizi richiesti

1. Servizio di segreteria organizzativa ed assistenza a PromoFirenze

L'agenzia dovrà garantire un meeting team dedicato, composto da minimo due persone con le professionalità di seguito richieste, per la gestione delle attività sopra citate. I soggetti coinvolti nel progetto dovranno rendersi disponibili per incontri periodici, su richiesta, da svolgersi presso la nostra sede o online, finalizzati all'aggiornamento delle attività e dovranno essere coordinati da un **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. 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.

a) Servizio di Help Desk.

I. L'agenzia dovrà organizzare il servizio di accoglienza presso ciascuna delle strutture ricettive cercando di concentrare il maggior numero di buyer nella stessa struttura. Nei giorni di 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.

II. Dovrà essere attivato inoltre un numero di telefono da inviare agli invitati, attivo da 5 giorni prima della partenza degli ospiti e per tutta la durata della manifestazione (25-28 ottobre 2023), con reperibilità 24 ore su 24, per la gestione delle richieste di informazione e di eventuali emergenze.

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.

b) 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, ed inviarli, anche in cartaceo se necessario, all'operatore o all'ufficio visti di riferimento.

c) Rendicontazione di tutti i costi sostenuti dall'agenzia.

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

Al buyer interessato a partecipare sarà richiesto di compilare un form di profilazione su una piattaforma messa a disposizione da PromoFirenze. A seguito della ricezione della conferma di partecipazione dell'operatore o di una comunicazione da parte di PromoFirenze, l'agenzia provvederà tempestivamente a contattare i buyer per la gestione, l'emissione e l'invio dei titoli di viaggio.

L'offerta standard per il buyer prevede arrivo il 25 ottobre e partenza il 28 ottobre. I transfer e i voli di rientro possono essere previsti, su richiesta del buyer, a partire dal 27 ottobre pomeriggio, solo a conclusione dei b2b (h. 13.00).

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

Si prevede che l'agenzia debba indicativamente emettere i seguenti titoli di viaggio:

- circa 35-40 voli short distance (Europa) in classe economica con arrivo all'aeroporto di Firenze;
- circa 10-15 voli *long distance* da USA, Canada, Giappone, Corea del Sud e Singapore.

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 dei buyer 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 servizio di helpdesk H24.

3. Prenotazione e fornitura dei titoli alberghieri a Firenze e gestione delle rooming list

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

IN 25/10 - OUT 28/10: indicativamente 50 camere

Eventuale OUT 27/10 pomeriggio su richiesta del buyer a conclusione dei b2b della mattina.

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

L'offerta deve includere oltre alla tassa di soggiorno, la consegna in camera, a ciascun buyer, della cartellina personalizzata, nella quale troverà tutto il materiale necessario per la partecipazione agli eventi in programma.

Si precisa che PromoFirenze provvederà al pagamento dei costi relativi al pernottamento dei buyer nelle date ed alle condizioni sopra indicate e che eventuali richieste relative a accompagnatori o costi aggiuntivi richiesti dal buyer e non coperti dal progetto saranno a carico del richiedente e gestite direttamente dall'agenzia.

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

L'agenzia 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. 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 hostess professionali

L'agenzia dovrà organizzare un servizio di accoglienza all'arrivo dei partecipanti 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 e alla stazione per gli operatori;
- b) servizio di hostess in hotel per accompagnare gli operatori alla location dell'evento (26 e 27 ottobre, orari secondo programma), e ad eventuali attività opzionali che verranno organizzati nel pomeriggio del 26/10 e 27/10 (da confermare)
- c) servizio di hostess in hotel per il coordinamento dei gruppi per:
 - arrivo in hotel (25 ottobre 2023);
 - accompagnamento al luogo scelto per la cena di benvenuto del 26 ottobre;
 - ritorno in aeroporto/stazione (27 o 28 ottobre);
 - la partenza ed accompagnamento il 28 ottobre degli operatori che parteciperanno al tour tematico.

Eventuali ulteriori servizi verranno concertati con la scrivente.

6. Eventuale Tour tematico

Inoltre, nell'ambito del possibile tour tematico del 28 mattina, l'agenzia dovrà provvedere all'organizzazione di trasferimenti in pullman per operatori suddivisi in due gruppi. Ogni itinerario dovrà prevedere un tour leader in accompagnamento, che possa dare anche informazioni turistiche sui territori durante gli

spostamenti in pullman. Maggiori informazioni in merito all'organizzazione dei tour verranno definite direttamente con l'agenzia incaricata.

7. Organizzazione eventuale cena di benvenuto 26 ottobre

Relativamente alla cena di benvenuto, alla quale parteciperà un numero di circa 80 persone, ci confronteremo successivamente per l'individuazione di una location adatta ad un evento istituzionale inclusa la proposta di menù, direttamente con l'agenzia incaricata.

Nel caso la location non fosse nel centro storico, si dovranno prevedere anche eventuali costi per il transfer dei buyer.

8. 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 a) II;
- 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 riportata nel capitolato allegato alla trattativa diretta, 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. 50/2016.

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 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. 50/2016, 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. 50/2016.

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