



CAPITOLATO TECNICO E PRESTAZIONALE – Servizio di agenzia PR&MR, comunicazione e ufficio stampa – in Polonia - 2021

Oggetto e obiettivi generali del servizio

- In considerazione del momento epocale in cui viviamo, a causa della pandemia covid-19, dell'impatto e dell'incertezza, che ne consegue, in campo sociale, economico e turistico, il primo obiettivo delle attività di media relation, nel 2021, in Polonia, è quello di mantenere vivi e costanti la *reputation* e l'*appeal* dell'Emilia-Romagna come meta di una vacanza multi-interesse (balneare e culturale).
In secondo luogo, se le condizioni lo permetteranno, intendiamo riconfermare gli obiettivi delle campagne/progetti di comunicazione realizzati negli anni passati. Il nostro scopo principale è quello di rilanciare e sostenere il turismo al fine di stimolare dei flussi turistici dalla Polonia verso l'Emilia-Romagna e posizionare la Regione nel mercato.
- Gli obiettivi delle attività di media relation e dei servizi di comunicazione professionale di alta qualità in Polonia sono i seguenti:
 - ⇒ Ampliare in modo proattivo la rete di contatti dell'Emilia-Romagna con i media polacchi, in particolare creando contatti sia con la stampa nazionale polacca, i media consumer e trade, sia con influencer e corrispondenti di notizie polacchi con sede in Italia;
 - ⇒ Ottenere, in Polonia, una copertura continua e qualificata sui mezzi di comunicazione di alto livello, promuovere conversioni o inviti all'azione ripetuti nel tempo, orientando in modo favorevole e coerente le decisioni dei viaggiatori e dei vacanzieri polacchi;
 - ⇒ Costruire e mantenere un ambiente favorevole in Polonia per sostenere la destinazione turistica Emilia-Romagna.

Obiettivi a breve termine

L'obiettivo primario di APT Servizi con il progetto "Media Relations Campaign and Press Office in Poland 2021" è quello di motivare i turisti polacchi a venire a visitare l'Emilia-Romagna nel 2021.

Il principale prodotto turistico regionale, da promuovere e valorizzare in Polonia, è rappresentato dalla **vacanza "Sun & Beach"**, un'autentica full immersion nello "stile di vita italiano" sulla costa adriatica sia per i vacanzieri FIT che viaggiano in auto sia per coloro che sceglieranno di volare low cost con meta l'Emilia-Romagna con Ryanair o Wizzair o d qualsiasi altro vettore. Il Target Group principale di questo prodotto è: la famiglia con bambini.

A questo prodotto/offerta seguono

- **le città d'arte e gli eventi culturali** come Parma - Capitale Italiana della Cultura 2020+21, Fellini 100, le celebrazioni dei 700 anni dalla morte del più importante poeta italiano Dante e il progetto territoriale di turismo sostenibile "Le Viedi Dante";



- l'offerta turistica di eccellenza esperienziale **Motor Valley** con particolare attenzione al suo **evento principale il "Motor Valley Fest"**, in programma all'inizio di luglio 2021;
- **Natura e vacanze all'aria aperta** (turismo lento, vacanze attive e sportive, percorsi a piedi ecc.);
- **Esperienze enogastronomiche nella cosiddetta "Food Valley"**.

Ultimo ma non meno importante, questo progetto ha lo scopo di veicolare e spingere più sui canali web e social di promozione turistica (a partire dal portale web regionale di informazione e ispirazione turistica www.emiliaromagnaturismo.it e dal portale di prenotazione elettronica www.emiliaromagnawelcome.it).

Target group

- Famiglie con bambini (concentrati su quelle che viaggeranno in auto)
- Vacanzieri attivi interessati alle esperienze di viaggio
- Millennials
- Foodies

Mercato di riferimento

- Polonia

Descrizione dei servizi di base e delle specifiche tecniche

Il servizio di base è costituito da:

- *Strategia di comunicazione e media relation – Piano delle attività 2021*: Ideazione, sviluppo e definizione della strategia generale di MR e comunicazione (obiettivi, concept, tattiche, target, media più efficaci, messaggi chiave per target, ecc.), redazione ed elaborazione del piano di attività operative, diviso per mesi;
- *Ufficio stampa*: definizione del piano editoriale mensile delle notizie da diffondere nel corso dell'anno; redazione di testi, content editing, ghost writing, comunicati stampa, news, newsletter, articoli semilavorati – **in polacco**; press kit– **in polacco**; invio di comunicati stampa, news, elaborazione ed evasione di richieste informazioni/dati da parte di giornalisti e/o influencer; un efficiente servizio di ufficio stampa in Polonia, in grado di fornire informazioni in modo rapido e completo in risposta alle richieste dei media;
- *Gestione delle crisi (media & digitali)*: analisi della vulnerabilità e dei possibili scenari di crisi, preparazione di piani di prevenzione e gestione delle crisi, istituzione del comitato di crisi, definizione di procedure e check list, manuali di crisi, formazione dei portavoce, monitoraggio in tempo reale dei media e dei social media, risposta alle crisi.
- *Iniziativa innovative per il posizionamento di notizie e storytelling*: non potendo garantire l'esecuzione di viaggi stampa nel 2021 (se non forse a partire dall'estate), è richiesto all'agenzia di prevedere l'organizzazione - in inverno/primavera – di format digitali innovativi per interagire e coinvolgere giornalisti e i rappresentanti dei principali media polacchi come workshop/sessioni tematiche virtuali (tematizzati su food/cooking o altri argomenti) o incontri virtuali o conferenze stampa virtuali per presentare la regione, argomenti degni di nota, eventi, ecc.



- *Social media*: gestione delle attività sui social media per migliorare i contenuti e l'esposizione della destinazione Emilia-Romagna (post, testi, immagini, canali social, ecc.), in particolare per potenziare la pagina facebook in **polacco** del turismo regionale;
- *Ricerca e selezione di giornalisti e influencer polacchi* basati in Italia o in Polonia per coinvolgerli in viaggi stampa individuali in Emilia-Romagna, non appena l'emergenza sanitaria COVID-19 lo consentirà.
- *Intercettazione e rilevazione di proposte di cooperazione mediatica*: in particolare con i media televisivi polacchi (APT Servizi può ospitare troupe televisive polacche – fino ad un massimo di 4 persone) per la produzione/ripresa di reportage sull'Emilia-Romagna (APT Servizi fornirà all'equipaggio assistenza, servizi e alloggio nella regione);
- *Monitoraggio dei media sul servizio in real time & clipping*: raccolta, elaborazione, analisi e AVE della rassegna stampa (tradizionali, digitali, video e audio); monitoraggio del *sentiment e opinion* dei media polacchi sulla Regione Emilia-Romagna; invio settimanale di articoli riguardanti l'Emilia-Romagna, indicando i temi chiave e le destinazioni turistiche menzionate (sono richiesti due file separati, uno per le pubblicazioni offline e uno per le pubblicazioni online). Report annuale dei Migliori Articoli sull'Emilia Romagna pubblicati nel 2021
- *Monitoraggio del mercato outbound del turismo polacco*: rapporto settimanale sulle tendenze e le condizioni del mercato polacco dei viaggi e delle vacanze, aggiornamento continuo e proattivo sulle tendenze turistiche nuove e consolidate;
- *Rapporto annuale delle attività*: relazione finale sulle attività svolte, gli obiettivi raggiunti, redemption, ecc.; organizzazione – anche in teleconferenza – della presentazione della rapporto finale di attività ad APT Servizi, entro dicembre 2021. La presentazione dovrebbe includere anche una sessione di formazione sui media e la comunicazione in Polonia per il personale di Apt Servizi ed un focus sull'analisi e le tendenze nello scenario della comunicazione e dei media della Polonia e del mercato del turismo polacco outbound;

Descrizione dei servizi ausiliari, complementari e facoltativi

- *Organizzazione di una conferenza stampa o di un evento di networking con i media* in Polonia, in occasione di fiere o di qualsiasi altro evento speciale.
Il termine "organizzazione" si riferisce a: progettazione grafica e invio dell'invito ai media, selezione dei partecipanti, richiami telefonici per garantire la partecipazione dei principali media, ricerca e identificazione della sede, supporto tecnico e servizi in loco, presenza di rappresentanti dell'agenzia durante l'evento; follow-up dopo l'evento.
I costi operativi come il noleggio di locali, le attrezzature tecniche, l'interprete e la ristorazione, ecc., sono costi aggiuntivi che saranno coperti e negoziati direttamente con i fornitori da APT Servizi.
- *Organizzazione di un viaggio stampa di gruppo con 3/4 media/influencer chiave*, in autunno.
Il termine "organizzazione" si riferisce a: progettazione e invio dell'invito ai media, selezione dei partecipanti, richiami telefonici per garantire la partecipazione dei media chiave, eventuale accompagnamento del gruppo dalla Polonia all'Emilia-Romagna e durante tutto il viaggio, follow-up. Servizi di accoglienza e accesso l'organizzazione e la gestione del viaggio (voli, attività, biglietti d'ingresso, alloggio, pasti, guide, transfer, ecc - per i partecipanti e il rappresentante dell'agenzia) sono a carico di APT Servizi con relativa gestione diretta.



Competenze tecnico-professionali

L'operatore economico concorrente deve soddisfare le seguenti competenze tecniche e professionali. La mancanza di una o più conoscenze, competenze e esperienze non rappresenta motivo di esclusione dall'indagine di mercato, ma ognuna è oggetto di valutazione ai fini dell'assegnazione del servizio:

- ⇒ Esperienza pluriennale nei settori delle relazioni con i media, delle pubbliche relazioni, della comunicazione, di gestione di uffici stampa in Polonia.
- ⇒ Esperienza pluriennale nella gestione di media & pubbliche relazioni e campagne di comunicazione con ufficio stampa per clienti nei settori turismo e viaggi, enogastronomico, lifestyle, arte e cultura, sport.
- ⇒ Esperienza nella gestione di progetti di comunicazione, media e pubbliche relazioni e ufficio stampa per DMO regionali e/o nazionali (enti turistici).
- ⇒ Conoscenza approfondita del mondo dei media in relazione al mercato polacco, capacità aggiornata di governare la logica dei media e costante lavoro con media tradizionali e nuovi, con editori locali e nazionali, con freelance e influencer.
- ⇒ Risorse umane: il team che l'agenzia intende allocare alla gestione dei clienti deve includere almeno due madrelingua polacca. Il team che l'agenzia intende affidare alla gestione del cliente deve avere anche una buona padronanza scritta e parlata dell'inglese.

Offerta tecnica preventivo

L'offerta tecnica preventivo è costituita dai seguenti documenti:

1. Profilo aziendale/curriculum vitae dell'agenzia, curricula delle persone che formano il team di lavoro (con indicazioni delle lingue parlate e scritte e del livello), portafoglio clienti, almeno due case history di campagne di comunicazione a mezzo media relation & ufficio stampa (una per un DMO e uno per un cliente del settore viaggi e turismo).
2. Visioning del cliente (Emilia-Romagna settore turismo) – aspettative, obiettivi, identità, punti di forza, debolezze – e analisi sintetica del mercato, degli scenari mediatici e dei competitor, volta a motivare e fornire le basi della strategia, compresa una panoramica aggiornata del mercato polacco (consumi) e dell'impatto del COVID-19 sull'industria turistica polacca e le prospettive 2021 delle vacanze outbound dalla Polonia.
3. Strategia di comunicazione 2021 - obiettivi, concept, tattiche, media più efficaci, messaggi chiave per target, ecc.
4. Piano 2021 delle attività operative (cfr. descrizione dei servizi di base) e relativo cronoprogramma
5. Piano dei servizi ausiliari e supplementari e relativo cronoprogramma
6. Offerta economica – L'offerente deve specificare nel documento "**Offerta economica**" il prezzo per il servizio di base (che deve includere tutto ciò che è stato elencato nel punto "Descrizione del servizio di base") e, separatamente, il prezzo per ogni servizio opzionale ausiliario e supplementare.

L'offerta economica è intesa come comprensiva dell'onorario dell'agenzia e di tutte le attività elencate nel piano operativo proposto, del media clipping, della cancelleria e qualsiasi altro costo relativo ad attività di ufficio, delle spese di viaggio / alloggio / PR in Polonia (riferite agli incontri con i giornalisti, alla partecipazione a conferenze stampa, fiere, ecc.). Resta inteso che Apt Servizi coprirà i costi organizzativi relativi a conferenze stampa /eventi mediatici (venue, catering, hostess/steward, interpreti, equipaggiamento tecnico, allestimenti, ecc.) e dei viaggi



stampa (viaggio, alloggio e cibo per i partecipanti e per il dipendente dell'agenzia che li accompagnerà), ospitalità in Emilia-Romagna per la partecipazione agli incontri di briefing/programmazione e per la formazione annuale di fine anno (se non saranno svolti in teleconferenza).

I prezzi devono essere espressi in euro.

Tutti i documenti devono essere chiari, dettagliati e accurati al fine di consentire una corretta valutazione dell'offerta.

Trattamento dei dati di contatto di giornalisti

Per quanto riguarda le liste o i singoli recapiti dei giornalisti, l'aggiudicatario deve dichiarare al momento della firma del contratto che i dati personali dei giornalisti forniti ad APT Servizi sono stati acquisiti nel rispetto dei principi del Regolamento UE 2016/679 e possono quindi essere utilizzati da APT Servizi, in qualità di titolare indipendente del trattamento, per adempiere alle politiche turistiche regionali".

Verifica della conformità

Durante l'esecuzione del servizio, l'aggiudicatario deve consentire all'amministrazione di effettuare controlli e verifiche sulla corretta esecuzione del servizio e sul rispetto dei termini e delle condizioni stabiliti nel contratto.

La verifica sarà effettuata anche attraverso l'invio di relazioni periodiche delle attività svolte ad APT Servizi – (approssimativamente su base mensile)

Al fine di verificare la conformità della fornitura, l'aggiudicatario è inoltre tenuto ad inviare ad APT Servizi, entro il mese successivo alla scadenza del contratto, una relazione finale delle attività svolte e una copia (cartacea o digitale) di tutti i documenti di redemption e di prova delle attività svolte.

Penali

In caso di prestazione imperfetta, parziale o non esecuzione dei servizi previsti dal contratto, APT Servizi può applicare, previa contestazione scritta dell'inosservanza e valutazione delle giustificazioni fornite, una penale insindacabile di € 500,00 più IVA se dovuta, per ogni violazione accertata, che sarà detratta direttamente dall'importo dovuto; la sanzione sarà applicata nei seguenti casi, in particolare:

- servizio difforme per qualità e/o quantità;
- ritardato svolgimento del servizio (minimo un mese), con riferimento al cronoprogramma presentato al momento dell'offerta ed allegato al contratto;
- mancato rispetto dei tempi di consegna dei report delle attività;
- inadeguatezza dei report delle attività;

In caso di ripetizione delle violazioni, l'importo della penale sarà raddoppiato.

Dopo l'applicazione di un totale di 5 (cinque) sanzioni, il contratto è considerato risolto dalla legge.

L'applicazione delle suddette sanzioni non osta al diritto dell'amministrazione di chiedere il risarcimento dei danni maggiori subiti o di ulteriori oneri sostenuti dall'amministrazione a causa di ritardi o insuccessi del contraente.

Affidamento di servizi opzionali ausiliari e supplementari



I servizi ausiliari e complementari sono soggetti ad un'opzione facoltativa. Il contratto per questi servizi sarà stipulato a discrezione di Apt Servizi, una volta verificata la disponibilità delle risorse necessarie nei propri fondi di bilancio.

Fatturazione e condizioni di pagamento

Fatturazione del corrispettivo in parti uguali su base trimestrale. I pagamenti saranno effettuati, tramite bonifico bancario, al ricevimento della fattura, entro 30 giorni da esito positivo della verifica di conformità.

La verifica di conformità sarà effettuata attraverso l'acquisizione della documentazione di cui al punto precedente "Verifica di conformità". La mancata invio dei report bloccherà il pagamento e darà luogo all'applicazione delle sanzioni di cui al punto precedente "Penali".

Il pagamento è comunque soggetto alla stipula del contratto.

È vietato procedere a qualsiasi assegnazione di credito o a qualsiasi procura per la riscossione, a meno che non sia espressamente autorizzato da APT Servizi.

Si applicano inoltre le disposizioni sulla ripartizione dei pagamenti di cui all'articolo 1, comma 629, lettera b) della legge n. 190 del 23 dicembre 2014 (legge di stabilità 2015).

Clausola di terminazione espressa

La risoluzione opera per legge, ai sensi dell'art. 1456 (risoluzione espressa) del Codice Civile nei seguenti casi:

- a) sospensione arbitraria, abbandono o mancata esecuzione del servizio o parte di esso da parte del contraente;
- b) trasferimento totale o parziale del contratto;
- c) violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari;
- d) a seguito dell'applicazione di cinque sanzioni, come specificato nel paragrafo Penali.