



CAPITOLATO TECNICO E PRESTAZIONALE – Servizio di agenzia PR&MR, comunicazione e ufficio stampa per il mercato Polonia 2022 – 2024 – CIG 9087507004

Oggetto e obiettivi generali del servizio

- In considerazione del clima di incertezza e imprevedibilità che la pandemia da covid-19 ha creato in ambito turistico nazionale ed internazionale, nonché della pur lenta pur tuttavia evidente ripresa dei flussi turistici provenienti dalla Polonia registrati in Emilia-Romagna nell'estate 2021, il primo obiettivo delle attività di media relation nel mercato per il breve/medio periodo, è quello proseguire ad accrescere la *reputation* e l'*appeal* dell'Emilia-Romagna come meta di una vacanza multi-interessi (balneare, culturale, esperienziale, sostenibile, ecc.), mirando possibilmente al ripristino dei livelli pre-pandemici.
A tal scopo, se le condizioni lo permetteranno, s'intende riconfermare gli obiettivi delle campagne/attività di comunicazione del periodo pre e during covid. Lo scopo principale è quello di rilanciare e sostenere il settore turismo al fine di stimolare la ripresa dei flussi dalla Polonia verso l'Emilia-Romagna e posizionare la Regione nel mercato.
- Gli obiettivi delle attività di media relation e del servizio in oggetto sono i seguenti:
 - ⇒ Ampliare in modo proattivo la rete di contatti dell'Emilia-Romagna con i media polacchi, in particolare curando i contatti attivati negli ultimi 3 anni ed aggiungendone dei nuovi sia con la stampa nazionale polacca - i media consumer e trade -, sia con influencer e corrispondenti di notizie polacchi con residenza 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" è quello di stimolare e motivare i turisti polacchi a venire a visitare l'Emilia-Romagna.



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 i vettori low-cost - quali Ryanair o Wizzair - o qualsiasi altro vettore che opera dei collegamenti dalla Polonia verso l'Emilia-Romagna.

Il Target Group principale di questo prodotto è: la famiglia con bambini.

Tale *topic* verrà sviluppato anche con campagne promo-commerciali ad hoc, anche in collaborazione con gli aeroporti regionali e verrà veicolato sui social media in Polonia.

A questo prodotto, se ne aggiungono altri di grande appeal e corrispondenti ai desiderata dei viaggiatori polacchi e alle tendenze della domanda:

- **natura e vacanze all'aria aperta:** il turismo lento, il turismo esperienziale dei cammini dello spirito, i borghi, i castelli, i monasteri, le vacanze attive e sportive, la vacanza invernale in Appennino, il glamping, i percorsi a piedi ed, in particolare, il tema bike già avviato lo scorso anno;
- l'offerta turistica di eccellenza esperienziale **Motor Valley** con particolare attenzione al **suo evento principale** il "**Motor Valley Fest**", in programma a maggio (26.-29. maggio 2022);
- **le città d'arte e gli eventi culturali** come Fellini Museum, il progetto territoriale di turismo sostenibile "Le Vie di Dante", il "Treno di Dante"; La Via Emilia con le sue perle artistiche e particolari anniversari quali i 900 anni della cattedrale di Piacenza etc;
- la travel experience nella cosiddetta "**Food Valley**", l'eccellenza del turismo enogastronomico in Italia, con 44 prodotti di qualità regolamentata UE (DOP ed IGP) tra cui gli ambasciatori dell'Italian Food nel mondo come il parmigiano reggiano, il prosciutto di Parma, l'aceto balsamico tradizionale, i percorsi sensoriali del gusto (musei, degustazioni, visite ad luoghi di produzione), le lezioni di cucina, i mercati, i ristoranti (dalla cucina stellata alle osterie e trattorie della tradizione), ecc.

Ultimo ma non meno importante, il progetto "Media Relations Campaign and Press Office in Poland" ha lo scopo di veicolare e spingere 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 groups

- Famiglie con bambini (con focus su FIT e turismo indipendente DIY che viaggia con mezzo proprio o con vettori low cost);



- Vacanzieri attivi, sportivi e bikers;
- Foodies;
- Millennials e generazione Z
- Generazione X e baby boomers

Mercato obiettivo

- Polonia

Descrizione del servizio di base e delle specifiche tecniche

Il servizio di base è costituito da:

- *Strategia di comunicazione e media relation – Piano delle attività:* Ideazione, definizione e sviluppo della strategia generale di MR e comunicazione (obiettivi, concept, tattiche, target, media più efficaci, messaggi chiave per target, ecc.), redazione del piano di attività operative, suddiviso 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 notizie mirate e su misura alle redazioni e di comunicati stampa; 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 ancora garantire l'esecuzione di viaggi stampa causa covid, 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 e della comunicazione in lingua polacca sui social media per aggiornare ed aggiornare i contenuti, migliorare e rafforzare l'esposizione della destinazione Emilia-Romagna (post, testi, immagini, canali social, ecc.), in particolare per potenziare l'account facebook in **polacco** del turismo regionale. **Il servizio deve includere anche la traduzione dall'inglese al polacco di sottotitoli per i video che saranno veicolati in rete (youtube/fB/IG).**



- *Gestione e realizzazione della campagna del prodotto “Sun & Beach” sui social media.* sviluppo di proposte ads per il posizionamento e la veicolazione del video promozionale a tema “Mare - Destinazione Romagna” su canali social (you tube, Instagram e facebook) al fine di raggiungere il target giovani e famiglie 25-50. Il servizio include anche l’acquisto degli spazi e tempi pubblicitari sui canali social.
Timing: April/Maggio 2022
- *Ricerca e selezione di giornalisti e influencer polacchi* basati in Italia o in Polonia per coinvolgerli in viaggi **stampa individuali** in Emilia-Romagna, con possibile accompagnamento da parte di un rappresentante dell’agenzia per educational inseriti in particolari eventi (es. Motor Valley Fest).
- *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 periodo di durata dell’appalto.
- *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 del rapporto finale di attività ad APT Servizi, entro il mese di dicembre. La presentazione deve 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 outbound polacco;

Responsabilità e Obblighi

L’aggiudicatario è direttamente ed esclusivamente responsabile dei danni derivati da cause a lui imputabili di qualunque natura, che risultino arrecati dal proprio personale a persone o a cose, tanto dell’amministrazione che di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenze



nell'esecuzione della prestazione. L'aggiudicatario s'impegna in ogni caso ad osservare le norme in materia di sicurezza e di prevenzione degli infortuni sul lavoro vigenti in materia, nelle esecuzioni delle prestazioni contrattuali, tutte le vigenti disposizioni legislative, dei regolamenti concernenti le assicurazioni sociali e di qualsiasi altra prescrizione normativa che potrà essere emanata in materia. S'impegna altresì a:

- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, in base alle disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia di lavoro e assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico gli obblighi relativi;
- attuare nei confronti dei propri dipendenti, occupati nel servizio del presente capitolato, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di lavoro collettivi applicabili alla categoria e nelle località in cui svolgono le prestazioni.

Apt Servizi è assolutamente estranea al rapporto di lavoro costituito tra la ditta e i propri dipendenti addetti al servizio e non potrà mai essere coinvolta in eventuale controversia che dovesse insorgere, in quanto nessun rapporto di lavoro si intenderà instaurato tra i dipendenti della ditta e il committente Apt Servizi s.r.l.

Disposizioni in materia di sicurezza

E' fatto obbligo alla ditta aggiudicataria, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia di miglioramento della sicurezza dei lavoratori vigente nel proprio paese.

Trattamento dei dati di contatto di giornalisti/influencer

Per quanto riguarda le liste o i singoli recapiti dei giornalisti/influencer, l'aggiudicatario deve dichiarare al momento della firma del contratto che i dati personali dei giornalisti/influencer 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.

Fatturazione e condizioni di pagamento del corrispettivo

Fatturazione del corrispettivo in parti uguali su base mensile, al termine del mese. 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 di progress lavori 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 risoluzione 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.



Facoltà unilaterale di recesso

Apt Servizi avrà facoltà di recedere unilateralmente dal contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'Appaltatore via posta elettronica certificata (PEC) con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni lavorativi.

Dalla comunicata data di efficacia del recesso, l'affidatario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali assicurando, tuttavia, attraverso l'attivazione di una diretta consultazione con Apt Servizi, che tale cessazione non pregiudichi la continuità del servizio e non comporti danno alcuno a quest'ultima.

In caso di recesso, l'affidatario ha diritto al pagamento dei servizi prestati, purché direttamente eseguiti, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel contratto, rinunciando espressamente a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, e ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del Codice Civile.

Obblighi tracciabilità dei flussi finanziari

L'operatore economico aggiudicatario assume espressamente, ai sensi dell'art.3 della L. 13 /08/2010 n. 136 e s.m.i., gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari in detta norma previsti, impegnandosi a fornire ad Apt Servizi un conto corrente dedicato ai pagamenti. Il mancato rispetto della presente clausola comporta l'automatica risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art.1456 del Codice Civile.

Riservatezza

L'aggiudicatario si impegna ad osservare la piena riservatezza su informazioni, documenti, conoscenze o altri elementi eventualmente forniti da Apt Servizi, da enti e amministrazioni pubbliche e da associazioni o altri enti partecipanti al progetto e/o eventuali interessati dalle attività.

Foro competente

Per ogni controversia insorta tra l'Amministrazione e la Ditta Affidataria è competente in esclusiva il Foro di Bologna.