



CAPITOLATO TECNICO E PRESTAZIONALE – Servizio di agenzia PR&MR, comunicazione e ufficio stampa per e nei mercati di lingua tedesca DACH (Germania, Austria, Svizzera) 2023/2024 – CIG 953194275F

Oggetto e obiettivi generali del servizio

In un quadro generale di sostenuta ripartenza dei flussi turistici outbound dai Paesi di lingua tedesca (DACH) post-pandemia da covid-19, il primo obiettivo delle attività di media relation e ufficio stampa nel mercato obiettivo, nel breve e medio periodo, è quello di accrescere e sostenere la *reputation* e l'*appeal* dell'Emilia-Romagna come meta di vacanze multi-interesse (balneare, esperienziale, artistico-culturale, enogastronomica, interessi speciali, attiva, sostenibile, benessere, ecc.), per favorire in tempi rapidi il ripristino dei volumi pre-pandemici del traffico turistico internazionale e rilanciare il posizionamento competitivo della Regione nel mercato.

Gli obiettivi del servizio di Media Relation e Ufficio Stampa per i mercati DACH sono i seguenti:

- ⇒ Ampliare in modo proattivo la rete di contatti dell'Emilia-Romagna con i media tedeschi, austriaci e svizzeri, sia con la stampa nazionale tedesca, austriaca e svizzera dei media consumer e trade, sia con i corrispondenti tedeschi, austriaci e svizzeri con residenza in Italia;
- ⇒ Ottenere una copertura continuativa e di qualità sui mezzi di comunicazione più influenti di Germania, Austria e Svizzera, tramite la realizzazione di articoli/contenuti/news, orientando in modo favorevole e coerente le decisioni dei viaggiatori e dei vacanzieri da Germania, Austria e Svizzera;
- ⇒ Incrementare la “notorietà” dell’Emilia-Romagna per favorire i flussi turistici incoming verso l’Emilia-Romagna dai mercati DACH ed acquisire un posizionamento sul mercato come destinazione di vacanze multi-interesse.
- ⇒ Valorizzare e promuovere i territori a vocazione turistica d’area vasta e i prodotti turistici trasversali al territorio della Regione Emilia-Romagna (vedi Food & Wine) verso il consumatore finale sui mercati DACH.

Strategia di marketing della regione Emilia-Romagna in breve

L’Emilia-Romagna è promossa e valorizzata in Germania, Austria e Svizzera come destinazione turistica in Italia che offre una **vacanza multi-interesse**, una vera esperienza di *Dolce vita italiana*, una mescolanza di vacanza balneare, arte, cultura, buon vivere, enogastronomia, città d’arte, entroterra, vacanza attiva, wellness, turismo lento e di esperienze “live like a local”.



Il target group principale di questa offerta è costituito da famiglie con bambini medio-spendenti - in particolare per il segmento sun&beach - e da adulti - con o senza figli - medio/alto-spendenti che viaggiano in piccoli gruppi oppure FIT.

La segmentazione dei target group sulla base dell'offerta regionale vede nell'ordine:

- Famiglie con bambini (Millennials e Generazione X);
- Best Ager e Nidi vuoti (Baby boomers e Generazione X);
- Foodies ed amanti dello stile di vita italiano;
- Vacanzieri attivi e sportivi (es. ciclamatori, camminatori);
- Tribù con interessi speciali (es. Appassionati di auto e moto)

I prodotti/temi dell'offerta turistica di maggiore appeal ed identitari dell'Emilia-Romagna per i mercati DACH sono nell'ordine:

- La **vacanza balneare** sulla Costa adriatica romagnola, particolarmente adatta alle famiglie con bambini per la qualità dei servizi e l'ampiezza dell'offerta turistica, la sicurezza delle sue spiagge e delle acque di balneazione, il ricco calendario eventi per tutte le età e ben 11 parchi divertimento e tematici. Una vacanza completa multi-esperienziale, calata in un contesto italiano autentico.
- Le **città d'arte, i borghi, i castelli, i paesaggi e gli eventi culturali**, la Via Emilia con le sue perle artistiche e i particolari anniversari; il Fellini Museum e la rinascita di Rimini, il progetto territoriale di turismo sostenibile "Le Vie di Dante", gli antichi borghi di Viaggio Italiano ed il circuito dei castelli dell'Emilia-Romagna.
- La "**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 ai luoghi di produzione), le lezioni di cucina, i mercati, i ristoranti (dalla cucina stellata alle osterie e trattorie della tradizione), ecc.
- La "**Motor Valley**", con visite alle fabbriche ed esperienze di test drive sui circuiti e con particolare attenzione al suo evento principale, il "**Motor Valley Fest**", in programma a maggio di ogni anno;
- **Wellness, sport e outdoor**: il turismo slow dinamico, il turismo esperienziale dei cammini, le vacanze attive e sportive, i percorsi a piedi ed in bicicletta, le terme, i parchi naturali, l'Appennino.



Descrizione del servizio

Il servizio prevede ed include:

- ⇒ **Studio, Ricerca e Formazione:** analisi di mercato e degli scenari mediatici, visioning del cliente (aspettative, obiettivi, identità, punti di forza, criticità), individuazione e segnalazione di temi di attualità, trend della comunicazione, definizione delle tempistiche migliori per raggiungere i media, organizzazione di un training all'anno sui trend del mercato turistico outgoing dai Paesi di lingua tedesca, sulla comunicazione e i media trend rivolto al personale di Apt Servizi e/o gli operatori turistici incoming della Regione Emilia-Romagna, realizzato da parte di un referente dell'agenzia;
- ⇒ **Strategia di comunicazione e media relation – Piano delle attività:** ideazione, elaborazione, sviluppo ed implementazione della strategia generale di MR e comunicazione della Regione Emilia-Romagna – settore turismo - per i mercati DACH (obiettivi, concept, tattiche, target e relativi messaggi chiave, media più efficaci, ecc.), redazione del piano di attività operative di comunicazione e posizionamento, sia relativo al global brand, che ai prodotti trasversali al territorio (vedi Food & Wine);
- ⇒ **Ufficio stampa:** definizione del piano editoriale annuale delle notizie chiave; redazione e invio di testi, content editing, ghostwriting, comunicati stampa, news, note informative, articoli semilavorati in lingua tedesca (da elaborare anche sulla base di testi e comunicati stampa in lingua italiana messi a disposizione da Apt Servizi); revisioni in lingua tedesca - con frequenza settimanale e last minute - di testi, comunicati stampa e post per i canali social; preparazione di comunicati stampa/newsletter e aggiornamenti di cartelle stampa in lingua tedesca.
- ⇒ **Rassegna stampa:** raccolta, selezione ed invio in tempo reale ad APT Servizi degli articoli e dei servizi pubblicati dai media online e offline di Germania, Austria e Svizzera riguardanti l'Emilia-Romagna, in formato pdf/mp3/mp4, rilevati attraverso media monitoring e clipping service, sia quelli conseguenti alle azioni ed attività di media relation svolte (press trip, richieste giornalisti, eventi media, newsletter, comunicati stampa, syndicated features) che le pubblicazioni spontanee. Ogni articolo/servizio deve essere classificato con i seguenti dati: testata, data, circolazione, diffusione, controvalore pubblicitario; per i media online sono richiesti i dati su visualizzazioni e Page Impression; per i contenuti sui social media sono richiesti i dati su visualizzazioni, interazioni, commenti e condivisioni.
- ⇒ **Supporto partecipazione a fiere e/o eventi con i media:** attività di ufficio stampa, organizzazione di incontri *one to one* e/o interviste allo stand a rappresentanti istituzionali della regione Emilia-Romagna in occasione di fiere turistiche o eventi con i media in Germania, Austria e Svizzera alle quali Apt Servizi partecipa;



- ⇒ **Supporto campagne advertising (print, TV, radio, online, social media, OOH):** orientamento e supporto per la definizione di contenuti e del messaggio pubblicitario, assistenza redazionale per headline, payoff e body copy.
- ⇒ **Press trip:** individuali (indicativamente min. 5) e per piccoli gruppi (indicativamente max. 2 gruppi all'anno, di cui uno in occasione di eventi particolari come ad esempio il Motor Valley Fest); definizione del piano annuale dei press trip e dei temi chiave dei press trip; selezione partecipanti per press trip, accompagnamento dei press trip di piccoli gruppi, ove possibile e nei limiti di budget;
- ⇒ **Activity reporting:** aggiornamento - preferibilmente a cadenza mensile - sulle attività svolte ed activity report consuntivi. In particolare, a dicembre l'activity dovrà essere anche in forma di training online e/o in presenza negli uffici di Apt Servizi, aperto ai dipendenti e collaboratori di Apt Servizi e ad operatori turistici regionali pubblici e privati invitati da Apt Servizi medesima. Il seminario, oltre a presentare l'activity report annuale completo con i risultati conseguiti e dati di redemption, ecc., deve includere anche una sessione di formazione sui media e la comunicazione nei Paesi di lingua tedesca ed un focus monitoraggio e tendenze del mercato del turismo outbound tedesco, austriaco e svizzero. Si richiede inoltre la produzione di un e-book dei migliori articoli sull'Emilia Romagna pubblicati nel corso dell'anno.
- ⇒ **Gestione delle crisi:** 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, monitoraggio in tempo reale dei media online e offline e dei social media, risposta alle crisi.

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.

Verifica di 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 mensile ad APT Servizi dell'activity report (come indicato nel punto Activity reporting del paragrafo "Descrizione del servizio").

L'aggiudicatario è inoltre tenuto ad inviare ad APT Servizi, entro il mese successivo alla scadenza del contratto, l'activity report consuntivo annuale completo dei risultati conseguiti, dati di redemption e prove 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 allegato al contratto;
- mancato rispetto dei tempi di consegna degli activity report periodici e dell'activity report annuale;
- inadeguatezza degli activity report;

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

Fatturazione del corrispettivo in parti uguali su base quadrimestrale (tre volte all'anno). 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". Il mancato 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).

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.

Clausola risolutiva 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.

Trattamento dei dati

I dati forniti dagli offerenti, obbligatori per le finalità connesse alla presente procedura di acquisto, saranno trattati da APT Servizi ai sensi della normativa vigente (Regolamento Europeo (UE) 2016/679, c.d. GDPR). Il Titolare è APT Servizi s.r.l., nella persona del proprio Presidente e Rappresentante Legale; il Responsabile del Trattamento è Rita Boselli, Responsabile Amministrativo e RUP.

Il trattamento dei dati personali si baserà sulla liceità e correttezza, in piena tutela dei diritti dei candidati e sulla loro riservatezza con i requisiti previsti dalla L. 241/90. In particolare, i dati personali richiesti per la partecipazione a questa procedura hanno il solo scopo di consentire di verificare che siano soddisfatti i requisiti di idoneità e l'assenza di cause di impedimento.

Elaborazione dei dati dei contatti media condivisi

Relativamente agli elenchi o ai recapiti individuali dei giornalisti, l'aggiudicatario deve dichiarare all'atto della sottoscrizione 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 quindi possono essere utilizzati da APT Servizi, in qualità di titolare autonomo del trattamento, per adempiere alle politiche turistiche regionali.

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