



CAPITOLATO TECNICO E PRESTAZIONALE – Servizio di agenzia PR&MR, comunicazione e ufficio stampa per il mercato USA e CANADA 2023 – 2025 – CIG 9528236516

Oggetto e obiettivi generali del servizio

In un quadro generale di ripartenza dei flussi turistici dal Nord America 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 accrescere e sostenere la *reputation* e l'*appeal* dell'Emilia-Romagna come meta di vacanze multi-interesse (artistico-culturale, esperienziale, enogastronomica, 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 USA e CANADA sono i seguenti:

- ⇒ Ampliare in modo proattivo la rete di contatti dell'Emilia-Romagna con i media americani e canadesi, in particolare curando e finalizzando i contatti attivati negli ultimi anni ed aggiungendone dei nuovi, sia con la stampa nazionale - i media consumer e trade -, sia, ove possibile, con influencer e corrispondenti di notizie nordamericani con residenza in Italia;
- ⇒ Ottenere una copertura continua e qualificata sui mezzi di comunicazione di alto livello in USA e in Canada, promuovere conversioni o inviti all'azione ripetuti nel tempo, orientando in modo favorevole e coerente le decisioni dei viaggiatori dagli USA e dal Canada;
- ⇒ Incrementare la "notorietà" dell'Emilia-Romagna per favorire i flussi turistici incoming verso l'Emilia-Romagna dal mercato USA e CANADA 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 verso il consumatore finale sul mercato USA e CANADA.

Strategia di marketing della regione Emilia-Romagna in breve

L'Emilia-Romagna è promossa e valorizzata in USA e Canada come destinazione turistica in Italia che offre una **vacanza multi-interessi**, una vera esperienza di *Dolce vita italiana*, un mix autentico di arte, cultura, buon vivere, enogastronomia, città, entroterra e di esperienze "live like a local".

Il target group principale di questa offerta è costituito da adulti con o senza figli medio/alto spendenti che viaggiano in piccoli gruppi oppure FIT. La segmentazione sulla base dell'offerta regionale vede:

- Foodies;
- Best Agers
- Coppie Millennials e generazione Z



- Viaggi di gruppo e FIT.
- Famiglie con bambini
- Vacanzieri attivi, sportivi e bikers;

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

- 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 ad 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;
- **Le città d'arte, i borghi, i castelli 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 ed il circuito dei Castelli dell'Emilia-Romagna.
- **Wellness/wellbeing, turismo slow, sport e natura**: il turismo slow, il turismo esperienziale dei cammini dello spirito, le vacanze attive e sportive, i percorsi a piedi ed in bicicletta.

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 e suggerimenti delle tempistiche migliori per raggiungere i media, organizzazione di un training all'anno sui trend del mercato turistico outgoing, la comunicazione e i media per il personale di Apt Servizi e/o gli operatori turistici incoming della Regione Emilia-Romagna;
- ⇒ *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 il mercato US e Canada (obiettivi, concept, tattiche, target, 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;
- ⇒ *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 inglese-americano; revisioni in lingua inglese-americano - con frequenza settimanale e last minute - di testi e comunicati



- stampa redatti da APT Servizi, preparazione e aggiornamenti di cartelle stampa in lingua inglese-americano;
- ⇒ *Rassegna stampa*: raccolta, selezione ed invio in tempo reale ad APT Servizi degli articoli e dei servizi pubblicati dai media on e offline USA/CAN 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, media eventi, newsletter comunicati stampa, syndicated features) che le pubblicazioni spontanee (deve essere garantita la copertura di almeno l'80% degli articoli servizi). Ogni articolo/servizio deve essere classificato con i seguenti dati: testata, data, circolazione, controvalore pubblicitario.
 - ⇒ *Supporto per la partecipazione a fiere o eventi media* (almeno uno all'anno fino ad un massimo di 3) se previsti sul territorio americano e/o canadese; 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 in USA o Canada alle quali Apt Servizi partecipa;
 - ⇒ *Press trip* individuali (fino ad un massimo di 5, se non soddisfatte le richieste spontanee e nei limiti del budget disponibile per i costi vivi) e per piccoli gruppi (indicativamente per un massimo di 2 gruppi all'anno in occasione degli eventi particolari come per 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 piccoli gruppi, ove possibile e nei limiti di budget;
 - ⇒ *Activity reporting*: aggiornamento costante giornaliero e settimanale delle attività svolte e report consuntivi quadrimestrali dettagliati in base alla fatturazione. In particolare, a dicembre il report sarà in forma di webinar/media training fruibile online da più colleghi o operatori;
 - ⇒ *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 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 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 ad APT Servizi, di activity report tre volte l'anno (come indicato nel punto Activity reporting del paragrafo "Descrizione del servizio").

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, report 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

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 dal Law n. 241 del 7.8.1990. 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.