



Procedura negoziata per l'affidamento dei servizi di Accoglienza, Accompagnamento, Gestione Accessi e servizi accessori per supporto operativo a manifestazioni ed eventi sportivi, non sportivi, istituzionali e vari.

CIG 73500805E4

R.A. 002/18/PN

Capitolato Tecnico e speciale d'appalto

Sommario

1. PREMESSE	3
1.1. <i>Definizioni</i>	3
2. OGGETTO, FINALITA' E DESCRIZIONE DEI SERVIZI	3
2.1. <i>Attività di Accoglienza / Benvenuto</i>	3
2.2. <i>Attività di Accompagnamento di pubblico, ospiti, personalità e partecipanti a vario titolo</i> ...	4
2.3. <i>Attività di gestione accessi autorizzati</i>	4
2.4. <i>Attività di supporto operativo vario come, ma non limitatamente a, mansioni di:</i>	5
2.5. <i>Eventuale – Servizi di interpretariato e di logistica</i>	5
3. RESPONSABILI DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	5
4. CORRISPETTIVI	6
5. DURATA DEL CONTRATTO	7
6. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SINGOLO SERVIZIO	8
6.1. <i>Richiesta di Fornitura</i>	8
7. LUOGO DI ESECUZIONE	9
8. RESPONSABILE PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO E GRUPPO DI LAVORO	9
8.1. <i>Continuità del servizio</i>	12
9. LIVELLI DI SERVIZIO	12
10. PENALI	14
11. FATTURAZIONE E PAGAMENTI	15
12. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	14

1. PREMESSE

Coni Servizi SpA intende selezionare un operatore economico cui conferire i servizi di accoglienza, accompagnamento, gestione accessi e supporto operativo vario per eventi e manifestazioni sportive, non sportive, istituzionali e altri eventi vari, Servizio descritto in dettaglio nei paragrafi seguenti.

Gli eventi e manifestazioni avranno carattere sportivo e non sportivo, istituzionale e/o di alto livello, di varie tipologie e discipline, eventualmente con presenza di personalità pubbliche di svariati campi della cultura, pubblica amministrazione, rappresentanti di enti e aziende private, ecc.

A tal fine, si rende necessario acquisire e gestire un Servizio di assistenza e coordinamento per eventi e attività che potranno essere anche complesse e articolate, per assicurare l'efficiente utilizzo di tutti gli spazi interessati dal singolo Evento e da manifestazioni, incontri e iniziative collegate, e per un efficace supporto di accoglienza, accompagnamento e assistenza operativa dei partecipanti.

1.1. Definizioni

Codice: Codice dei contratti pubblici, D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. (successive modifiche e/o integrazioni);

Beneficiario del Servizio o Cliente: Coni Servizi e loro ospiti anche di livello istituzionale;

Committente: Coni Servizi S.p.A., società di servizi interamente partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze che opera per il perseguimento dei fini istituzionali dell'Ente Pubblico CONI – Comitato Olimpico Nazionale Italiano;

Fornitore: operatore economico aggiudicatario della fornitura di servizi oggetto della procedura;

Amministrazione: Varie Direzioni Coni Servizi, ciascuna responsabile per Piani dettagliati delle Attività e specifici Ordini di Fornitura;

Evento: qualunque manifestazione, attività di carattere sportivo, non sportivo, istituzionale promosso o organizzato da Coni Servizi presso impianti, palazzi dello sport, stadi, centri convegni, immobili di proprietà o in locazione della Committente, ecc. dove verrà erogato il Servizio oggetto di questa procedura;

Direttore dell'esecuzione del contratto: referente Coni Servizi per la fase esecutiva e di verifica del Servizio oggetto del presente Capitolato;

Responsabile per l'Esecuzione: incaricato/a del Fornitore responsabile nei confronti di Coni Servizi per il Servizio oggetto di questo capitolato.

2. OGGETTO, FINALITA' E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Fermo restando che non è possibile preventivare in sede di progettazione né una lista esaustiva, né un computo esatto delle prestazioni da svolgere, l'appalto ha ad oggetto i seguenti servizi:

2.1. Attività di Accoglienza / Benvenuto

Gli addetti, coordinati dalla Segreteria Organizzativa, devono forniscono assistenza e supporto ai partecipanti delle manifestazioni ed eventi oggetto del Servizio, assicurando la corretta e tempestiva comunicazione di informazioni rilevanti e di utilità per i partecipanti, ed operano in attività varie per il successo della manifestazione o evento. A titolo esemplificativo, la mansione può includere:

Preparare l'elenco dei partecipanti, accogliere gli stessi all'ingresso della manifestazione e se richiesto registrare le generalità; distribuire materiale informativo, cartelline, gadgets; fornire

informazioni su programma, eventuali trasporti, e altri servizi a disposizione dei partecipanti; controllare l'andamento della manifestazione intervenendo in caso di bisogno e segnalando tempestivamente eventuali criticità.

Le suddette mansioni richiedono conoscenza fluente dell'Italiano e dell'Inglese. Le funzioni potranno richiedere la conoscenza di ulteriori lingue come Francese e Spagnolo, se previsto per l'Evento.

Andranno inoltre previste ed espletate dagli addetti le modalità di accoglienza speciale, come in caso di persone disabili, con l'utilizzo di idonee attrezzature per il trasporto e percorsi dedicati. Il servizio, ove richiesto, deve essere svolto in modo tale da garantire la massima sicurezza e riservatezza degli ospiti e di tutti i partecipanti.

I servizi di accoglienza si potranno svolgere a titolo esemplificativo e non esaustivo nei seguenti luoghi all'aperto e al chiuso: alberghi, stazioni, location degli Eventi, teatri, musei, palazzi dello sport, stadi, ecc.

Per supporto a sedi di evento in spazi chiusi, potrà essere richiesto altresì:

- accensione/spegnimento luci location dell'evento;
- segnalazione di eventuali malfunzionamenti alla direzione della sede dell'evento.

2.2. Attività di Accompagnamento di pubblico, ospiti, personalità e partecipanti a vario titolo

Gli addetti, coordinati dalla Segreteria Organizzativa, forniscono assistenza e supporto legato al transito e spostamenti delle persone che partecipano alla manifestazione o Evento, ed espletano varie attività operative per il successo della manifestazione o evento.

A titolo esemplificativo, la mansione può includere le seguenti attività:

Seguire e supportare i partecipanti all'Evento nei loro spostamenti. Il personale deve conoscere il territorio, la località e la sede dell'Evento nonché i percorsi necessari al raggiungimento delle sedi, eventualmente attraverso tappe e spostamenti. I servizi di accompagnamento potranno anche riguardare manifestazioni con un numero molto elevato di partecipanti.

Andranno inoltre previste ed espletate dagli addetti le modalità di accoglienza speciale, come in caso di persone disabili, con l'utilizzo di idonee attrezzature per il trasporto e percorsi dedicati. Il servizio, ove richiesto, deve essere svolto in modo tale da garantire la massima sicurezza e riservatezza degli ospiti e tutti i partecipanti. I servizi di accoglienza si potranno svolgere a titolo esemplificativo e non esaustivo nei seguenti luoghi all'aperto e al chiuso: alberghi, stazioni, location degli Eventi, teatri, musei, palazzi dello sport, stadi, ecc.

2.3. Attività di gestione accessi autorizzati

Gli addetti, coordinati dalla Segreteria Organizzativa, forniscono assistenza e supporto alle persone che accedono alla manifestazione o Evento, e operano per il successo della stessa. A titolo esemplificativo, la mansione può includere:

- verifica, tramite apposito lettore o altro dispositivo abilitante, la corrispondenza tra i dati presenti sull'accredito/biglietto e i dati presenti su sistema/database;
- verifica delle aree per le quali l'accredito è abilitato / biglietto è valido;
- presidio delle aree di accesso e gestione controlli per tutto il periodo di apertura al pubblico dell'evento o manifestazione e, qualora si renda necessario, anche oltre l'orario di lavoro precedentemente concordato, per assicurare la totale sicurezza dell'evento;

- interfaccia con il personale operativo di front-office come hostess, dedicati all'accoglienza e all'accompagnamento;
- accensione/spengimento luci location dell'evento, ove richiesto;
- segnalazione di eventuali malfunzionamenti alla direzione della sede dell'evento.

Anche per queste mansioni può essere richiesta la conoscenza fluente sia dell'Italiano che dell'Inglese.

2.4. Attività di supporto operativo vario come, ma non limitatamente a, mansioni di:

- Runner: autista/tuttofare, che può occuparsi anche di approvvigionamenti dell'ultimo minuto;
- Info Point: personale dedicato presso specifiche postazioni o punti di contatto con il pubblico e gli utenti dell'evento o manifestazione;
- Back-office: personale 'dietro le quinte' addetto ad attività di supporto logistico/di segreteria, ad es. stampa e/o preparazione e/o assemblaggio cartelline e altri materiali legati all'evento e gadget da distribuire agli ospiti, e/o supporto operativo di vario tipo agli addetti front-office come hostess e steward; interfaccia con il personale di front-office come hostess e stewards.

Per queste funzioni si richiede la conoscenza fluente dell'Italiano, salvo diverse specifiche richieste.

2.5. Eventuale – Servizi di interpretariato e di logistica

Eventuali servizi accessori potranno essere richiesti su base giornaliera oppure per singolo evento, e per questi su richiesta dell'Amministrazione il Fornitore invierà un preventivo di spesa, sottoposta a verifica per congruità e a successiva eventuale approvazione da parte dell'Amministrazione stessa.

Tutto il suddetto personale deve essere adeguatamente specializzato e formato sulle norme generali di sicurezza, sulle regole di comportamento professionale di qualità e sulle procedure operative vigenti in sedi sportive, non sportive, istituzionali e all'interno dei luoghi di esecuzione del servizio, e di adoperarsi per la corretta esecuzione delle mansioni attraverso le necessarie caratteristiche di riservatezza, garbo e decoro.

E' richiesto per tutti i servizi il continuo coordinamento con l'Amministrazione per la tempestiva comunicazione di eventuali nuove e/o variate esigenze organizzative e in ogni caso per il fluido svolgimento di ogni Evento.

3. RESPONSABILI DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Coni Servizi, ai sensi dell'art. 31, comma 10, del Codice, ha facoltà di individuare distinti Responsabili per la fase di affidamento e di esecuzione.

Il Responsabile del procedimento per la fase dell'affidamento è il Dott. Gennaro Ranieri nella sua qualità di Responsabile della Direzione Acquisti.

Il Responsabile del procedimento per la fase di esecuzione nonché Direttore dell'esecuzione del contratto (o solo "Direttore dell'esecuzione del contratto") è il Dott. Diego Nepi Molineris, in qualità di Responsabile della Direzione "Marketing e Sviluppo" Coni Servizi, che rivestirà il ruolo di interfaccia operativa ufficiale di Coni Servizi verso il Fornitore per la gestione del Contratto.

4. CORRISPETTIVI

L'importo massimo di spesa per l'esecuzione delle prestazioni oggetto della presente negoziazione è pari ad **€ 220.000,00 (duecentoventimila/00)** al netto dell'IVA e comprensivo degli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso.

Con l'Impresa aggiudicataria verrà stipulato un Contratto per il valore sopra indicato.

Tale importo rappresenta l'importo massimo di spesa contrattuale non impegnativo e vincolante per Coni Servizi.

Coni Servizi non assume pertanto alcun obbligo in ordine al raggiungimento dell'importo massimo di spesa in quanto si tratta di importo stimato e, quindi, meramente presuntivo e rilevante ai sensi dell'art. 35 del Codice dei contratti pubblici.

Il Fornitore non potrà avanzare pretese o diritti nel caso in cui l'importo massimo di spesa non venga raggiunto ovvero qualora il contratto venga a scadenza prima del termine citato per il raggiungimento dell'importo massimo di spesa.

I prezzi a base di gara di ciascuna tipologia di prestazione sono indicati nella seguente tabella:

Codice Rif. (ESEMPIO)	Tipologia Servizio	Modalità di remunerazione	Importo a base di gara, IVA esclusa
CONI-MKTG-001	Servizi di Accoglienza/ Benvenuto con lingue estere	Giornate uomo (8 ore)	€190,00
CONI-MKTG-002	Servizi di Accompagnamento con lingue estere	Giornate uomo (8 ore)	€190,00
CONI-MKTG-003	Servizi di Info Point, Front Office, gestione accessi con lingue estere	Giornate uomo (8 ore)	€190,00
CONI-MKTG-004	Servizi di Accoglienza, Accompagnamento e gestione accessi in Italiano	Giornate uomo (8 ore)	€140,00
CONI-MKTG-005	Servizi di Back Office e altro supporto operativo vario in Italiano	Giornate uomo (8 ore)	€100,00
CONI-MKTG-Varie	Altre spese (es. a carattere di urgenza)	Rimborso a piè di lista	Base imponibile, importi non soggetti a ribasso

Nel caso di utilizzo per mezza giornata (4 ore) la tariffa sarà ridotta del 50%. Per utilizzi inferiori alle 4 ore verrà comunque applicata la tariffa prevista per la mezza giornata.

In merito all'individuazione e quantificazione degli oneri della sicurezza, trattandosi di Accordo quadro, si precisa che al verificarsi dei presupposti, verranno quantificati in sede di emissione delle Richieste di fornitura.

L'importo a base di gara sopra indicato, per ogni tipologia di servizio, deve intendersi comprensivo di ogni altra attività necessaria per l'esatto e completo adempimento delle condizioni contrattuali, secondo quanto specificato nella documentazione di gara.

I corrispettivi contrattuali comprendono e compensano tutte le spese e tutti gli oneri comunque correlati all'esecuzione delle prestazioni necessarie per l'espletamento dei servizi secondo la perfetta regola d'arte, ivi compresi anche gli oneri non espressamente previsti nel presente Capitolato e comunque necessari a garantire le prestazioni.

Gli eventuali costi dei pasti saranno a carico di Coni Servizi.

Per l'eventuale rimborso dei costi di trasferta si considererà come luogo di partenza il capoluogo della provincia all'interno della quale è ubicato il paese/la città dove si svolgerà l'evento per il quale verranno richieste le prestazioni oggetto di gara.

I suddetti importi verranno erogati per giornate di lavoro effettive di 8 ore da svolgersi anche in orari serali tra le 18:00 e le 24:00, e di domenica e festivi in orari variabili, generalmente compresi tra le 08:00 e le 24:00.

Eventuali straordinari, o turni notturni tra le 00:00 e le 06:00 dei giorni feriali, domeniche e festivi verranno concordati separatamente, comunque sempre tenendo conto delle normative sulle retribuzioni per il CCNL di riferimento per il settore del Fornitore, a cui si rimanda integralmente.

Il Fornitore deve osservare le norme e prescrizioni del contratto collettivo di riferimento del settore primario di attività di impresa, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela della sicurezza, della salute, della assicurazione ed assistenza dei lavoratori utilizzati nell'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto.

Tutte le operazioni previste devono essere svolte nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti, compreso il D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Il Fornitore deve osservare e fare osservare ai propri dipendenti presenti sui luoghi nei quali si effettua la prestazione, anche in relazione alle loro caratteristiche ed alle corrispondenti destinazioni d'uso, tutte le norme di cui sopra. Considerato che gli interventi richiesti in luoghi precedentemente descritti sono qualificabili di breve durata ed a basso rischio, si ritiene - ai sensi del D.L. n. 69 del 21/06/2013 convertito in Legge 21 giugno 2013 n. 69 - n. 98 del 09/08/2013 di non applicare la disciplina dell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008 relativo all'obbligatorietà della redazione del DUVRI, e pertanto non si evidenziano costi per la sicurezza.

Nel corso dell'esecuzione del contratto Coni Servizi si riserva la facoltà di chiedere, e il Fornitore ha l'obbligo di accettare, agli stessi patti, prezzi, condizioni, un incremento o un decremento delle prestazioni, nei limiti del quinto dell'importo del contratto ai sensi dell'art. 106, comma 12, del Codice.

5. DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto è di **36 (trentasei) mesi** decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

Coni Servizi emetterà, durante la vigenza contrattuale, singoli ordinativi di fornitura del servizio fino alla concorrenza dell'importo massimo di spesa.

Qualora alla scadenza del Contratto non sia stato raggiunto l'importo massimo di spesa, le Parti potranno concordare una eventuale proroga del Contratto per un periodo di ulteriori 12 mesi.

Il Contratto si intenderà terminato anche prima della scadenza, o dell'eventuale termine di proroga, nell'ipotesi di totale raggiungimento dell'importo massimo di spesa.

Il Fornitore non potrà avanzare pretese o diritti il contratto venga a scadenza prima del termine citato per il raggiungimento dell'importo massimo di spesa.

6. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SINGOLO SERVIZIO

Per attivare un singolo servizio, l'Amministrazione deve seguire il seguente iter procedurale:

- emettere una Richiesta di Fornitura; per i dettagli, si rimanda al successivo paragrafo 6.1;
- effettuare almeno un incontro preliminare, anche da remoto (es. in videoconferenza);
- valutare e approvare il Piano Dettagliato delle Attività consegnato dal Fornitore.

Dal canto suo Il Fornitore, una volta ricevuta la Richiesta di Fornitura, deve:

- effettuare incontri preliminari con l'Amministrazione e colloqui con il personale incaricato, per la conferma all'Amministrazione delle risorse richieste con le competenze rispondenti ai requisiti professionali descritti nel Capitolato Tecnico;
- elaborare e trasmettere all'Amministrazione il Piano Dettagliato delle Attività, incluse le schede anagrafiche delle risorse proposte;
- recepire nel Piano Dettagliato delle Attività eventuali evidenze dell'Amministrazione;
- procedere con il servizio.

6.1. Richiesta di Fornitura

La Richiesta di Fornitura è il documento con cui l'Amministrazione attiva il Fornitore in riferimento alla fruizione dei servizi previsti nel Contratto.

La Richiesta deve essere formalizzata secondo il fac-simile allegato (Appendice 1 al presente Capitolato).

La Richiesta di Fornitura vincola l'Amministrazione stessa a:

- Richiedere l'individuazione del team di persone da utilizzare per l'Evento;
- Indicare la data dell'incontro preparatorio per l'Evento;
- Fornire informazioni utili per la stesura del Piano Dettagliato delle Attività sottostante all'Evento e relativo servizio;
- Valutare il Piano Dettagliato delle Attività e formalizzarne eventualmente le deduzioni.

Durante gli incontri preparatori il Fornitore deve procedere a:

- recepire le esigenze effettive dell'Amministrazione;
- ricondurre tutte le esigenze rilevate a specifiche attività di dettaglio previste nella richiesta di Fornitura oltre alle esigenze espresse in questo Capitolato Tecnico.

Il Fornitore, ricevuta la Richiesta di Fornitura, ha l'obbligo di comunicare tempestivamente (entro 2 giorni solari), a mezzo email, all'Amministrazione la conferma della propria presenza all'incontro preparatorio indicando i nominativi ed i ruoli dei partecipanti e altri dettagli utili. Il mancato immediato riscontro rispetto dei termini sopra indicati, relativamente alla conferma dell'incontro preparatorio, ovvero il mancato incontro, determinano l'applicazione da parte dell'Amministrazione delle penali previste nel paragrafo 10.

Durante gli incontri preparatori congiunti il Fornitore deve rilevare tutte le esigenze dell'Amministrazione e individuare la più opportuna configurazione dell'insieme di servizi e delle relative modalità operative di erogazione degli stessi al fine di controllare e soddisfare la domanda.

Durante gli incontri preparatori il Fornitore deve far emergere le possibili criticità e proporre soluzioni indirizzate all'efficace espletamento e/o al miglioramento dei livelli di servizio richiesti senza tuttavia determinare incrementi dei costi. A seguito di ogni incontro preparatorio il Fornitore deve redigere un verbale, da condividere con l'Amministrazione che lo deve sottoscrivere per accettazione (nella persona indicata dalla stessa), nel quale riporterà le principali evidenze emerse che poi confluiranno nel Piano Dettagliato delle Attività, che comprende tutte le schede anagrafiche delle risorse proposte per il singolo Evento e relativo servizio.

Il piano dettagliato delle attività deve essere inviato dal Fornitore entro 3 giorni naturali e consecutivi dall'avvenuto incontro preparatorio e approvato dalla committente a mezzo e-mail.

Il Fornitore sarà tenuto ad attivare il servizio entro il termine indicato nella Richiesta di fornitura. Coni Servizi si impegna a richiedere l'attivazione del servizio con un preavviso di 5 giorni naturali e consecutivi. Ritardi nei tempi di risposta sono soggetti alle penali previste al paragrafo 10.

La Committente ha la facoltà di procedere con, e il Fornitore ha l'obbligo di accettare, la disdetta di un evento previsto in svolgimento in uno spazio aperto, attraverso comunicazione telefonica e poi scritta via email al Fornitore entro 4 (quattro) ore prima dell'inizio dell'evento stesso.

7. LUOGO DI ESECUZIONE

Il Fornitore svolgerà le attività presso le sedi richieste dalla Committente per lo svolgimento di manifestazioni ed eventi - sportivi, non sportivi, istituzionali - in tutto il territorio nazionale.

I servizi potranno essere svolti presso la sede del Fornitore per la fase di pianificazione, formazione, organizzazione, e simulazione e/o presso le sedi e luoghi dell'Evento, e per la parte esecutiva e operativa potranno essere erogati, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, presso i seguenti luoghi: stadi, palazzetti dello sport, altri impianti sportivi all'aperto e al chiuso, alberghi, aeroporti, stazioni ferroviarie, edifici ed immobili sia di proprietà del CONI che in affitto per il periodo richiesto alla manifestazione ambito del servizio, ovvero immobili e sedi Istituzionali Italiane, come già richiamato ai paragrafi da 2.1 a 2.5 inclusi.

8. RESPONSABILE PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO E GRUPPO DI LAVORO

Il Fornitore deve indicare in sede di offerta tecnica il nominativo del "Responsabile per l'Esecuzione del Servizio" che assumerà il ruolo di responsabile del Servizio a nome e per conto del Fornitore nei confronti di Coni Servizi e monitorerà tutte le attività previste dal presente Capitolato. Assicurerà il raggiungimento degli obiettivi di progetto tramite l'utilizzo del team di risorse messe a disposizione e rappresenterà il referente del Direttore dell'esecuzione del contratto di Coni Servizi.

Il Responsabile per l'Esecuzione del Servizio deve possedere i seguenti requisiti: provata esperienza sia nella specifica funzione che nella gestione di progetti simili a quanto richiesto nel presente capitolato.

Le attività contrattuali devono essere svolte da un Gruppo di lavoro, composto dalle seguenti figure:

- **Segreteria Organizzativa:**

Sotto la supervisione del Responsabile per l'Esecuzione e a questa figura rendendone conto continuamente, la Segreteria Organizzativa, composta da congruo numero di persone aventi le competenze necessarie all'espletamento delle funzioni richieste, si occuperà di acquisizione, formazione, supervisione, valutazione del rendimento e monitoraggio operativo degli addetti dei servizi che potranno essere richiesti, per eventi e servizi geograficamente distribuiti anche su tutto il territorio nazionale, assicurando il coordinamento, l'efficienza e la tempestività di tutte le attività richieste per la fase di esecuzione del contratto. Questa funzione, i cui costi sono a carico del Fornitore, sarà supportata da propri sistemi informatici e attrezzature tecnico-operative per adempiere esaustivamente alla progettazione,

esecuzione, monitoraggio e completamento delle attività per tutti i servizi oggetto di questa procedura.

▪ **Addetti Servizi Operativi**

Sotto la supervisione della Segreteria Organizzativa e a questa funzione rendendone conto esaurientemente e continuativamente per tutto il periodo previsto per l'incarico affidato, ogni addetto ai Servizi operativi si occuperà per ogni evento di una delle mansioni descritte al paragrafo 2, necessarie alla completa esecuzione dei servizi oggetto di questa procedura.

Molti dei servizi descritti al paragrafo 2 prevedono l'utilizzo di divise, normalmente e, ove non diversamente richiesto, predisposte dal Fornitore, ovvero di abbigliamento in tono con il livello delle attività a cui il personale deve presenziare, delle tipologie di seguito descritte e variabili in base alla specifica gamma di evento per cui si richiede il servizio, abbigliamento generalmente predisposto o coordinato dal Fornitore:

- Divisa Formale - es. Tailleur Giacca e Gonna scure con camicia bianca e décolleté senza zeppa di colore nero; Tailleur Giacca e Pantalone scuri con camicia bianca e décolleté senza zeppa di colore nero, scarpe da completo di colore nero per gli uomini, ecc.;
- Divisa Smart Casual - es. Jeans/Leggins e camicia bianca/maglietta e sneakers, in tono con i colori dell'abbigliamento, prevalentemente di colore blu / nero / bianco, ecc.

La divisa o l'abbigliamento da utilizzare sarà oggetto di valutazione preventiva e diventerà operativa previa approvazione dell'Amministrazione. Quest'ultima si riserva in ogni caso la facoltà di fornire le divise, qualora la tipologia di evento lo preveda. Al ricevimento della Richiesta di Fornitura sarà responsabilità del Fornitore inviare esempi fotografici di tipologie di divise e/o completi conformi alle caratteristiche tecniche minime sopra descritte.

Al personale operativo devono essere fornite, a cura del Fornitore, anche le seguenti dotazioni:

- Badge di riconoscimento con foto
- Walkie talkie attivi su frequenza regolarmente registrata, oppure telefonia mobile per chiamate di servizio e/o di emergenza.

I requisiti professionali e prestazionali degli addetti ai servizi operativi sono i seguenti:

- **Addetti servizi operativi front-office** (hostess, steward, per accoglienza, accompagnamento, gestione accessi): personale diplomato con esperienza lavorativa pregressa nelle tipologie di attività oggetto del servizio; bella presenza, cortesia, rapidità di reazione, Italiano fluente, conoscenza di lingue straniere (il livello di competenza linguistica specifico può variare a seconda delle mansioni da svolgere), eventuale capacità di utilizzo di strumenti come apparecchi multifunzione e applicazioni smartphone/tablet;
- **Altro personale operativo** (runner, servizi vari di back-office): personale diplomato con eventuale patente di guida (competenza specifica che potrà essere inclusa in Richiesta di Fornitura), esperienza lavorativa pregressa in analoghi eventi e manifestazioni, capacità di utilizzo di strumenti come Windows MS Office, apparecchi multifunzione con stampante e scanner, applicazioni smartphone/tablet; cortesia, approccio collaborativo, rapidità di azione.

Nella scheda anagrafica da inviare all'Amministrazione vanno inclusi dati anagrafici completi, età, titolo di studio, peso, altezza, n. scarpe e due foto a colori, di cui una a figura intera.

L'Amministrazione si riserva la facoltà insindacabile di verificare la rispondenza del personale alle specifiche caratteristiche professionali e dei dati contenuti nell'anagrafica di ognuna delle risorse proposte dal Fornitore e di rifiutare le risorse non corrispondenti alle esigenze espresse. L'accettazione delle risorse è sempre subordinata alla verifica diretta da parte della Committente

delle competenze e dei dati anagrafici del personale proposto dal Fornitore per lo specifico evento o manifestazione, eventualmente attraverso colloqui preventivi (anche da remoto, ad esempio attraverso videoconferenza), nell'ambito delle attività per l'attivazione della fornitura al paragrafo 6.1.

Al personale sarà inoltre richiesto di seguire accuratamente le direttive impartite dalla Committente. I servizi devono sempre tenere conto di un approccio di flessibilità e capacità organizzativa, per fronteggiare tempestivamente ed efficacemente cambiamenti nei programmi e/o nelle modalità di erogazione dei servizi.

Per tutto il personale coinvolto è richiesto il rispetto delle direttive concernenti gli eventuali dispositivi di sicurezza utilizzati o a disposizione. Tutti gli addetti saranno tenuti a garantire la massima riservatezza nella gestione delle informazioni e dei dati di cui temporaneamente verranno in contatto.

Per lo svolgimento di alcuni servizi potrà essere richiesto al Fornitore di anticipare dei costi (ad esempio nel caso di servizi a carattere di urgenza), in tale caso il Fornitore riceverà il rimborso del corrispettivo pagato dietro presentazione della fattura (rimborso a pie di lista su massimali indicati dalla Committente). Il Fornitore deve fatturare la sola quota imponibile delle spese sostenute.

Il Fornitore è tenuto al pieno rispetto del numero di risorse richieste e concordate necessarie alla esecuzione dei servizi operativi, nonché dei tempi concordati per l'avvio di ogni specifica attività. Il mancato rispetto del numero di risorse previste nel Piano dettagliato delle Attività e nei tempi previsti nella richiesta di fornitura determinerà l'applicazione della penale prevista al paragrafo 10.

Le risorse componenti il Gruppo di lavoro devono essere legate al Fornitore da vincolo di lavoro: dipendente, anche nella forma di lavoro in appalto o in somministrazione o a tempo determinato, ovvero della fattispecie disciplinata dalla normativa del lavoro intermittente o a chiamata (D. Lgs. 15.6.2015, n. 81).

Per i compiti e le funzioni specifiche assegnati, i turni e gli orari di inizio e fine lavoro, e le sostituzioni di personale assente si rimanda alla scrupolosa osservanza da parte del Fornitore del CCNL del settore di riferimento, anche in presenza di lavoro intermittente o a chiamata.

La struttura dedicata all'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato, così come esplicitamente indicata in offerta tecnica (Responsabile dell'esecuzione del contratto e segreteria organizzativa), costituirà obbligo contrattuale vincolante per il Fornitore.

Eventuali avvicendamenti riguardanti il Responsabile per l'Esecuzione e il responsabile della Segreteria Organizzativa devono essere concordati ed esplicitamente autorizzati da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto.

La sostituzione deve avvenire con una risorsa analoga per livello, profilo ed esperienze.

In caso di mancata autorizzazione, il Direttore dell'esecuzione del contratto potrà rifiutare i servizi e ciò si configurerà quale motivo di grave inadempimento contrattuale quindi, ferma restando l'applicazione delle penali stabilite, Coni Servizi si riserva la possibilità di risolvere di diritto del contratto con conseguente escussione della garanzia definitiva, nonché di avviare ogni altra iniziativa legale tendente a conseguire il ristoro dei maggiori danni subiti.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto si riserva l'insindacabile facoltà di esprimere il mancato gradimento delle risorse componenti il gruppo di lavoro e potrà richiedere la sostituzione di una o più risorse nei casi di non motivati periodi di assenza, non raggiungimento dei requisiti di conoscenza/competenza richiesti, insoddisfacente livello di produttività, mancato rispetto delle norme etico- professionali o disciplinari, nonché altre legittime motivazioni che possano implicare un non gradimento della risorsa.

Il Fornitore è tenuto alla sostituzione tempestiva delle risorse non gradite.

In caso di non conformità con i requisiti professionali e prestazionali (anche un solo requisito mancante o difforme) e prestazionali e/o comportamento non consono (anche un solo requisito mancante o non conforme), si richiederà la sostituzione immediata, entro due ore dalla richiesta, di ogni risorsa impiegata e non gradita. In caso di inadempienza il Fornitore sarà assoggettato alle penali di cui al successivo paragrafo 10.

Nel caso di sostituzione delle risorse per qualsivoglia fattispecie, il Fornitore deve provvedere, a sue spese, all'affiancamento tra la risorsa uscente e quella entrante per un periodo necessario a garantire il trasferimento completo delle competenze acquisite.

8.1. Continuità del servizio

Il Fornitore deve garantire, a sue spese ed ove previsto, la presenza costante del Gruppo preposto alle attività, organizzando opportunamente i periodi di ferie dei singoli componenti e provvedendo alle opportune sostituzioni temporanee con risorse analoghe per livello, profilo, esperienze.

In particolare il Responsabile per l'esecuzione del servizio deve essere reperibile continuativamente per tutta la durata di ogni Evento e al di fuori degli eventi in ogni giorno lavorativo almeno tra le 09:00 e le 18:00. Deve essere tempestivamente comunicato il nominativo del sostituto/a temporaneo (ad esempio il/la Responsabile della Segreteria Organizzativa) per garantire la piena continuità delle comunicazioni tra Fornitore e Committente.

In caso di disservizio e/o interruzione di servizio, in base alla gravità dell'impatto negativo sull'Evento e sulla Committente, si rimanda alla disciplina delle penali previste al successivo paragrafo 10, allo schema di Contratto, per l'eventuale risoluzione di diritto del contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno subito.

Non è possibile determinare in anticipo con certezza i quantitativi effettivi.

La distribuzione dell'impegno potrebbe non essere lineare nell'ambito della durata contrattuale, pertanto potranno essere previsti periodi a intensità lavorativa variabile in cui il Fornitore deve assicurare il pieno supporto alla Committente e all'Amministrazione.

Per la corretta e completa esecuzione del servizio a regola d'arte, sono richiesti a carico del Fornitore:

1. Presenza operativa e pienamente conforme di tutte le risorse richieste per l'Evento in fase di esecuzione, con i requisiti e le caratteristiche prestazionali richieste, descritte in questo Capitolato e nelle Richieste di Fornitura specifiche, pena l'applicazione di penali di peso variabile a seconda della gravità di impatto sugli esiti dell'evento, descritte al paragrafo 10;
2. Disponibilità delle risorse su tutto il territorio nazionale;
3. Formazione del proprio personale incaricato e erogazione di briefing specifici sui contenuti e dettagli delle attività da svolgere per ogni singolo evento o manifestazione.

Durante gli incontri preliminari verranno fornite le informazioni dalla Committente e dall'Amministrazione per elaborare il relativo Piano Dettagliato delle Attività e per procedere a briefing per il personale addetto.

9. LIVELLI DI SERVIZIO

Tutti i servizi devono sempre tenere conto di un approccio di flessibilità e ottimale capacità organizzativa, per poter fronteggiare tempestivamente ed efficacemente cambiamenti nei programmi e/o nelle modalità di erogazione o distribuzione.

Gli addetti ai servizi operativi devono essere presenti nella sede dell'Evento o manifestazione almeno 30 minuti prima dell'inizio della manifestazione e trattenersi fino al completo deflusso dei partecipanti e/o del pubblico dalla sede dell'evento e/o fino alla fine dell'Evento.

Il Fornitore si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, nelle Richieste di Fornitura, e negli altri documenti di questa procedura, ivi inclusi gli Allegati.

Il Fornitore si impegna espressamente a:

- predisporre tutti gli strumenti e i metodi, comprensivi della relativa documentazione, atti a garantire elevati livelli di servizio, ivi compresi quelli relativi alla sicurezza e riservatezza;
- nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dalla Committente e/o dall'Amministrazione.

Sono a carico del Fornitore tutti gli oneri ed i rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto delle Richieste di Fornitura e del contratto che disciplina questa procedura, nonché ad ogni attività che si rendesse necessaria per l'attivazione e la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto e di viaggio per il personale addetto all'esecuzione contrattuale.

L'attività di controllo è lo strumento a disposizione della Committente per verificare l'efficacia del Servizio in termini di qualità resa e per accertare la regolarità e la puntualità nell'esecuzione delle prestazioni. Durante la predisposizione e/o l'erogazione dei Servizi, la Committente si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, anche senza preavviso, a verifiche sulla loro efficacia in termini di qualità resa e di rispetto delle clausole contrattuali, nonché a controlli volti a verificare la piena e corretta esecuzione del presente contratto. Il Fornitore si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche. L'esito positivo dei controlli non esonera il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da difformità nell'esecuzione del Servizio non facilmente riconoscibili o che, comunque, non fossero emersi all'atto dei controlli sopra citati. La modalità e i tempi relativi alle attività di controllo saranno definiti dalla stessa Committente.

In relazione alle modalità esecutive, i controlli si differenziano nelle due seguenti tipologie:

- Verifica della qualità del Servizio: volta a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate attraverso ad esempio rilevazioni oggettive di tipo visivo che saranno eseguite in contraddittorio con il Fornitore. I dati rilevati durante la verifica potranno essere utilizzati per definire degli indicatori di performance su cui basare la valutazione della qualità del Servizio;
- Verifica della regolarità e puntualità nell'esecuzione delle prestazioni: volta a misurare la regolarità e la puntualità dell'esecuzione delle prestazioni. Tale verifica avviene attraverso delle ispezioni effettuate durante l'esecuzione delle prestazioni e finalizzate a valutare le dimensioni specifiche che descrivono la regolarità e la puntualità (ad esempio le fasce orarie definite per l'esecuzione del Servizio di vigilanza ispettiva). La verifica può avvenire anche attraverso la misurazione e il monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utenza (es. n. di lamentele). Gli eventuali e specifici indicatori di performance e sottostanti criteri di valutazione devono essere definiti formalmente dall'Amministrazione / Committente in sede di Richiesta di Fornitura.

Tali controlli, che potranno avvenire in qualsiasi momento durante l'orario delle prestazioni, senza alcun preavviso al Fornitore, riguarderanno, a titolo indicativo e non esaustivo:

- La verifica della puntualità nello svolgimento del Servizio (orari di Servizio);

- La verifica dell'operato degli addetti dei servizi operativi, in merito a:
 - utilizzo della divisa di lavoro idonea e livello di decoro della stessa;
 - utilizzo dei mezzi e delle attrezzature idonee;
 - adozione delle metodologie di esecuzione specificate all'interno del presente Capitolato tecnico (ed eventuali integrazioni/ condizioni particolari);
 - adeguatezza del comportamento adottato.

Tutte le verifiche effettuate avverranno in contraddittorio con il Fornitore e l'esito del controllo verrà sottoscritto, in apposito verbale, dalla Committente e dal Fornitore. Gli esiti delle verifiche effettuate devono essere annotati, indipendentemente dagli aspetti riguardanti l'applicazione delle penali, per monitorare l'andamento generale del Servizio e certificare l'assenza di non conformità.

10. PENALI

Coni Servizi ha la facoltà di applicare in caso di violazione degli obblighi contrattuali le seguenti penali:

- Ritardo nel riscontrare la Richiesta di Fornitura: per giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti al paragrafo 6.1, si applica una penale di € 200,00;
- Mancata presenza di tutti i partecipanti comunicati ad un incontro preparatorio: penale di € 250,00 per ogni mancata presenza, calcolata per ogni partecipante;
- Ritardo nella presentazione del Piano Dettagliato delle Attività: penale di € 500,00 per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo rispetto ai termini previsti al paragrafo 6.1;
- Ritardo nell'inizio dell'erogazione dei servizi ordinati: Penale di € 500,00 per ogni ora di ritardo rispetto ai termini previsti al paragrafo 6.1;
- Penale per avvicendamento del personale senza preventiva autorizzazione da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto: il Fornitore incorrerà in una penale pari a € 200,00;
- In caso di assenze di risorse chiave (Responsabile Segreteria Organizzativa e Responsabile per l'Esecuzione del servizio): per ogni giorno naturale e consecutivo di assenza, non concordato con il Direttore dell'esecuzione del contratto, il Fornitore incorrerà in una penale pari a € 300,00, calcolata per ogni risorsa;
- Mancata sostituzione di una risorsa organizzativa non gradita (Responsabile Segreteria Organizzativa, Responsabile per l'esecuzione del Servizio, altre risorse organizzative): per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo nella sostituzione di una risorsa non gradita rispetto al tempo previsto nel paragrafo 8 il Fornitore incorrerà in una penale pari a € 400,00, calcolata per ogni risorsa;
- Mancata sostituzione di una risorsa operativa non gradita (personale addetto ai servizi operativi presso Evento o manifestazione): per **ogni ora** di ritardo nella sostituzione di una risorsa non gradita rispetto al tempo previsto nel paragrafo 8 il Fornitore incorrerà in una penale di € 500,00 calcolata per ogni risorsa; se risorsa unica o parte di un team molto ristretto di personale operativo, sono previste maggiorazioni fino a € 1.000,00 per singola risorsa ovvero, in base alla severità dell'impatto negativo sull'evento, risoluzione di diritto del contratto con risarcimento da parte del Fornitore del danno subito;

Per ogni altra inadempienza riconducibile a singole prestazioni non effettuate, effettuate in ritardo, e/o non conformi a quanto stabilito nel presente Capitolato e negli altri documenti di gara, Coni Servizi applicherà una penale il cui importo singolo potrà variare da € 500,00 (cinquecento/00) fino a € 5.000,00 (cinquemila/00) secondo la gravità, discrezionalmente valutata.

11. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Tutti i servizi saranno remunerati tramite corrispettivo del singolo evento concluso, a seguito di invio di opportuna rendicontazione e documentazione a comprova (come fatture per eventuali spese sostenute in anticipo), soggetta a verifica da parte della Committente.

12. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Fornitore si impegna improntare il trattamento dei dati personali ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs 196/03 e del Regolamento UE 2016/679 e più in generale di tutta la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Il Fornitore si obbliga altresì ad uniformarsi alle ulteriori disposizioni in materia di protezione dei dati personali impartite da Coni Servizi SpA in qualità di Titolare del trattamento.

Il Fornitore in caso di aggiudicazione e per tutta la durata del contratto stesso si obbliga ad accettare la nomina a Responsabile del Trattamento dei dati ai sensi dell'art. 29 del D.lgs 196/03 e, per l'effetto, deve:

- avere cura che i trattamenti siano svolti nel pieno rispetto delle disposizioni di legge, della normativa vigente per la protezione dei dati personali ivi inclusi anche i provvedimenti, i comunicati ufficiali, le autorizzazioni generali e le pronunce emesse dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali;
- eseguire unicamente i trattamenti funzionali, pertinenti e necessari alla corretta esecuzione delle obbligazioni contrattualmente assunte;
- osservare e garantire il divieto di diffusione dei dati personali;
- garantire la riservatezza delle informazioni di cui venga in possesso o, comunque, conoscenza durante lo svolgimento del contratto e non farne oggetto in alcun modo ed in qualsiasi forma di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto;
- garantire la corretta applicazione delle misure minime di sicurezza previste dal Disciplinare Tecnico - allegato B) al D.lgs 196/03, di quelle di cui al provvedimento del Garante in materia di videosorveglianza emesso in data 8.4.10 nonché di qualsiasi altra misura tecnica e di sicurezza che debba essere applicata in forza di legge, provvedimento dell'Autorità o in attuazione di regolamento europeo nelle more dell'esecuzione del presente contratto;
- identificare per l'esecuzione delle obbligazioni contrattualmente assunte gli "incaricati del trattamento" fornendo loro idonee istruzioni per il trattamento dei dati e vigilandone l'operato;
- nominare, in conformità a quanto disposto nel provvedimento reso dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali in data 27.11.08, gli amministratori di sistema ed inviare a Coni Servizi SpA l'elenco dei tecnici a ciò incaricati con la specifica delle unità di elaborazione assegnate ed il curriculum vitae attestante l'esperienza, la capacità e l'affidabilità del soggetto designato in materia di trattamento dati personali e sicurezza;
- consentire a Coni Servizi SpA eventuali verifiche periodiche per accertare l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate e il puntuale rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e delle eventuali, ulteriori, istruzioni impartite;
- verificare che, in adempimento dell'art. 11, comma 1, D.lgs 196/03 i dati personali trattati per conto di Coni Servizi SpA siano conservati per un periodo non superiore a quello necessario per adempiere le obbligazioni di cui al presente capitolato;

- informare tempestivamente e, comunque non oltre le 24 ore successive al ricevimento, Coni Servizi SpA di qualsiasi richiesta di reclami e di eventuali istanze del Garante per la protezione dei dati personali;
- informare tempestivamente Coni Servizi SpA di qualsiasi richiesta di esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D.lgs 196/03 e s.m.i. e fornire la massima assistenza per soddisfare tale richiesta.

13. ULTERIORI NOTE

Per quanto non espressamente indicato in questo documento, si rimanda allo Schema di Contratto, alla Lettera di Invito e relativi allegati, che sono parte integrante della documentazione di questa procedura.

[FINE DOCUMENTO]