



Accordo quadro per l'affidamento dei Servizi formativi sulla lingua Inglese a favore dei dipendenti e Dirigenti di Sport e salute S.p.A.

R.A. 011_21_PN

Capitolato tecnico e speciale d'appalto

Sommario

1. PREMESSE	3
2. DEFINIZIONI	3
3. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO E OBIETTIVI	3
3.1. <i>CORSI DI FORMAZIONE LINGUISTICA ONLINE E MOBILE</i>	4
3.1.1. <i>BASIC LEARNING (CORRISPONDENTE AI LIVELLI CEFR A1 E A2) IN AUTOISTRUZIONE</i>	6
3.1.2 <i>INTERMEDIATE LEARNING (BEGINNERS - LOWER INTERMEDIATE CORRISPONDENTE AI LIVELLI CEFR B1 E B2)</i>	6
3.1.3 <i>EXECUTIVE LEARNING (UPPER INTERMEDIATE – ADVANCED CORRISPONDENTE AI LIVELLI CEFR C1 E C2)</i>	7
3.2. <i>CORSI DI FORMAZIONE LINGUISTICA IN PRESENZA</i>	7
3.3. <i>SERVIZI ULTERIORI</i>	9
3.4.1. <i>SERVIZIO DI PREPARAZIONE ALLA CERTIFICAZIONE</i>	9
3.4.2. <i>SERVIZIO DI ASSISTENZA</i>	9
3.4.3. <i>SERVIZIO DI VALUTAZIONE DEI RISULTATI</i>	10
4. DURATA E IMPORTO DELL’ACCORDO QUADRO	10
4.1. <i>IMPORTO DELL’ACCORDO QUADRO</i>	10
4.2. <i>DURATA DELL’ACCORDO QUADRO</i>	11
5. PRESTAZIONI AGGIUNTIVE	11
6. MONITORAGGIO, REPORTISTICA E CUSTOMER SATISFACTION	11
7. MODALITÀ E TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI	12
8. TEAM DEDICATI	13
9. ESTENSIONE FEDERAZIONI SPORTIVE NAZIONALI/SOCIETÀ PARTECIPATE ...	16
10. PENALI	16

1. PREMESSE

Il presente Capitolato Tecnico (d'ora in poi anche solo "Capitolato") è parte integrante della documentazione di gara e definisce le caratteristiche e i requisiti per l'affidamento, in regime di accordo quadro, dei servizi formativi sulla lingua inglese a favore dei dipendenti e Dirigenti di Sport e salute S.p.A. (d'ora in poi anche solo "Committente").

Le prescrizioni contenute nel presente Capitolato rappresentano gli impegni che il Fornitore dovrà adempiere.

Ogni altra disposizione è contenuta nella Lettera di Invito e nella relativa documentazione.

2. DEFINIZIONI

Nel presente Capitolato sono utilizzate le seguenti definizioni:

- Committente: Sport e salute S.p.A.
- Fornitore: l'Operatore Economico aggiudicatario del presente appalto;
- RPE: il Responsabile del Procedimento per la fase esecutiva dell'Accordo Quadro;
- Ordine di acquisto: il documento, redatto in forma di Ordine d'Acquisto SAP, a contenuto negoziale con cui viene data attuazione ai servizi oggetto dell'Accordo Quadro;
- Target: le n. 3 tipologie di gruppi di discenti (Basic learning - Intermediate learning – Executive) per i quali dovranno essere erogati i corsi di formazione linguistica oggetto del presente appalto, organizzati per livelli;
- Livelli: sono i n. 6 gradi di valutazione della formazione linguistica individuati sulla base dello standard CEFR (A1 – A2 – B1 –B2 – C1 – C2);
- Profilo professionale: Ambito professionale del discente, quali a titolo esemplificativo: Risorse Umane, legale, fiscale, economico-finanziario, sicurezza, business e impiantistica sportiva (questi ultimi basati su terminologia tecnica in ambito sportivo).

3. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO E OBIETTIVI

Oggetto del presente capitolato Tecnico è lo svolgimento di corsi di formazione sulla lingua, di percorsi formativi in e-learning, blended learning e formazione in presenza.

I corsi di formazione dovranno essere basati sul medesimo metodo didattico e sulla medesima impostazione e dovranno essere coerenti con lo standard CEFR.

Le tipologie di servizi che potranno essere richieste per soddisfare le esigenze formative del Committente saranno le seguenti:

1. Corsi di formazione linguistica online e mobile;
2. Corsi di formazione linguistica in presenza;
3. Servizi ulteriori.

A titolo meramente indicativo, si riporta di seguito l'incidenza percentuale di ciascuna tipologia di servizio e lingua che saranno richiesti:

TIPOLOGIA DI SERVIZI	% INCIDENZA
1. Corsi di formazione linguistica online e mobile	65
2. Corsi di formazione linguistica in presenza	30
3. Servizio di preparazione alla certificazione	5

Le percentuali sopra indicate rappresentano una stima orientativa e non vincolante che sarà utilizzata esclusivamente ai soli fini della ponderazione e valutazione delle offerte. Non dovranno pertanto ritenersi vincolanti ai fini contrattuali, atteso che, in caso di aggiudicazione, il Fornitore si impegna a prestare i servizi connessi sino alla concorrenza dell'importo massimo di spesa indicato al successivo paragrafo 4.1.

Preliminarmente alle attività di formazione di cui ai precedenti punti 1. e 2., di seguito descritte, i discenti dovranno essere sottoposti ad una fase di valutazione delle competenze linguistiche d'ingresso mediante Assessment (test online, telefonico, colloqui individuali) al fine di verificare il livello di apprendimento in base alla classificazione CEFR (Common European Framework of Reference for Languages).

La valutazione delle competenze linguistiche dovrà essere effettuata anche in fase intermedia e in fase finale.

I corsi dovranno essere basati su una solida struttura didattica e strutturati per target e per livelli riferiti allo standard CEFR anche in ordine agli obiettivi didattici prefissati.

Inoltre, dovranno essere contraddistinti da una chiara progressione dei contenuti e delle attività in modo da garantire al termine del corso il raggiungimento, per ogni discente, del livello di preparazione successivo, nonché, ove richiesto, garantire la preparazione alla certificazione (TOEFL, IELTS etc.) (cfr. paragrafo 3.4.1.).

Il materiale didattico cartaceo e digitale (supporti audio/video) dei corsi di formazione sarà a carico del Fornitore. Al Fornitore sarà riconosciuto, per il materiale didattico cartaceo e digitale, un importo fisso per discente pari ad Euro 40,00 + IVA.

I tre target identificati sulla base dei livelli standard CEFR saranno i seguenti:

- 1) A1 – A2 Basic
- 2) B1 – B2 Intermediate
- 3) C1 – C2 Executive

3.1. CORSI DI FORMAZIONE LINGUISTICA ONLINE E MOBILE

Il corso potrà essere individuale o collettivo e dovrà essere erogato mediante l'utilizzo di un apposito servizio on line di fruizione desktop e mobile, opportunamente predisposto dal Fornitore.

L'accesso al servizio dovrà avvenire tramite l'utilizzo di credenziali (utenze e password) distinte per discente.

Ciascun corso potrà essere articolato anche per profilo professionale, ove richiesto, e potrà comprendere:

a) Contenuti e-learning in autoistruzione:

- materiale didattico personalizzato fruibile dal discente in base alle sue esigenze formative collegate sia al livello di partenza sia agli obiettivi da raggiungere e ai progressi effettuati durante l'avanzamento del corso;
- contenuti di apprendimento linguistico online e mobile, sempre disponibili e fruibili su differenti dispositivi (es. computer o tablet, smartphone, etc.), gestiti all'interno di un ambiente tecnologico avanzato e affidabile per la gestione delle risorse e delle attività didattiche, con funzionalità altamente interattive (esempio: riconoscimento vocale, audio vocabolario integrato, correzione intelligente dell'errore, ecc.).

b) Contenuti digitali e interattivi da leggere, vedere e ascoltare in autoistruzione:

- contenuti digitali e interattivi per attività in autoapprendimento tra cui video, esercitazioni scritte e di riproduzione vocale, articoli o testi di attualità.

c) Corsi on line in aula virtuale dedicati con docenti on line selezionati dal Team:

- corsi collettivi di formazione linguistica in aula virtuale dedicati e progettati esclusivamente per il personale del Committente. I corsi in aula virtuale dedicati dovranno essere disponibili dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00 ed accessibili tramite autenticazione. Le sessioni di formazione in aula virtuale dovranno avere complessivamente una durata di 30 ore e dovranno garantire:
 - costituzione e gestione di gruppi di discenti dello stesso livello su tematiche sia trasversali sia specifiche rispetto al profilo professionale;
 - organizzazione dei corsi in base ai livelli;
 - costituzione di gruppi con un numero limitato di corsisti, in media gruppi in aula virtuale da un minimo di 3 ad un massimo 6 discenti;
 - assegnazione, per ciascun corso, di almeno un docente appartenente al Team Docenza offerto;
 - massima flessibilità in relazione agli orari e ai giorni, con disponibilità di docenti dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00;
 - possibilità di concordare i giorni e gli orari di lezione in condivisione con i docenti che seguiranno i diversi corsi;
 - garanzia di massima flessibilità in relazione agli orari e ai giorni, con disponibilità di docenti negli orari suindicati con possibilità di disdetta della seduta di lezione da parte del discente con preavviso almeno di 24 ore lavorative. Resta ferma la possibilità di recupero della lezione disdetta;
 - possibilità di disdetta della lezione e/o variazione degli orari da parte del docente del Fornitore con preavviso minimo di 24 ore lavorative (fatte salve le cause di forza maggiore). Il Fornitore dovrà comunque assicurare il recupero della lezione disdetta, concordando contestualmente, con il destinatario del corso, giorno ed orario per il recupero.

d) Lezioni telefoniche:

- lezioni telefoniche della durata di 30 minuti ciascuna 1:1 incentrate su contenuti e argomenti personalizzati e di interesse del discente al fine di migliorare le capacità di comprensione ed espressione orali.

e) Workshop:

- Nell'ambito dei corsi collettivi, durata di 3 ore, su tematiche collegate agli ambiti professionali e di business del discente.

3.1.1. BASIC LEARNING (CORRISPONDENTE AI LIVELLI CEFR A1 E A2) IN AUTOISTRUZIONE

I corsi saranno rivolti a discenti con livello base (elementare) di conoscenza della lingua inglese.

- Tipologia di corso: individuale.

Il corso dovrà essere organizzato prevedendo un programma base con accesso del singolo discente al programma con personalizzazione delle tempistiche di fruizione.

- Contenuti on line minimi del corso:
 - contenuti e-learning in autoistruzione di grammatica, business vocabulary, pronuncia, ascolto;
 - contenuti digitali e interattivi da leggere, vedere e ascoltare in autoistruzione rinnovabili settimanalmente (articoli di giornale, notizie, attualità, contenuti interculturali e di business) con esercizi di comprensione;
 - tools (inteso quale servizio di tutoring e interazione tramite posta elettronica, con i docenti di riferimento per maggiori chiarimenti e approfondimenti richiesti dai discenti. La risposta dai docenti dovrà pervenire al massimo entro le 24 ore lavorative).
- Durata del corso:

Il Fornitore dovrà progettare il corso, con i contenuti descritti in precedenza, garantendo una durata di 40 ore a livello e per discente. Il corso dovrà essere fruibile nell'arco temporale di massimo 12 mesi.

3.1.2 INTERMEDIATE LEARNING (BEGINNERS - LOWER INTERMEDIATE CORRISPONDENTE AI LIVELLI CEFR B1 E B2)

I corsi saranno rivolti a discenti con livello di conoscenza della lingua straniera pre-intermedio e intermedio, che necessitano di acquisire sistematicamente le competenze linguistiche e/o estenderle tramite percorsi/moduli di apprendimento personalizzati in base alle proprie esigenze legate al livello.

- Tipologia del corso: individuale/ collettivo.
- Contenuti on line minimi/ caratteristiche del corso:
 - contenuti e-learning in autoistruzione;
 - contenuti digitali e interattivi da leggere, vedere e ascoltare in autoistruzione;
 - corsi individuali o collettivi di formazione linguistica in aula virtuale dedicati;

- lezioni telefoniche;
 - tools (inteso quale servizio di tutoring e interazione tramite posta elettronica, con i docenti di riferimento per maggiori chiarimenti e approfondimenti richiesti dai discenti. La risposta dai docenti dovrà pervenire al massimo entro le 24 ore lavorative).
- Durata del corso: Il Fornitore dovrà progettare il corso con i contenuti descritti in precedenza garantendo almeno la seguente durata, per discente:
 - contenuti e-learning, contenuti digitali e interattivi da leggere, vedere e ascoltare in autoistruzione;
 - 30 ore di corsi in aula virtuale dedicati;
 - 12 lezioni telefoniche.

Il corso dovrà essere fruibile nell'arco temporale di massimo 12 mesi.

3.1.3 EXECUTIVE LEARNING (UPPER INTERMEDIATE – ADVANCED CORRISPONDENTE AI LIVELLI CEFR C1 E C2)

I corsi saranno rivolti a discenti con livello di conoscenza della lingua straniera post intermedio e avanzato.

- Tipologia del corso: individuale/collettivo
- Contenuti on line minimi/ caratteristiche del corso:
 - contenuti e-learning in autoistruzione personalizzati sia sulla base del profilo professionale del discente;
 - contenuti digitali e interattivi da leggere, vedere e ascoltare in autoistruzione (tra cui contenuti per il miglioramento del lessico e della pronuncia);
 - corsi individuali o collettivi di formazione linguistica in aula virtuale dedicati;
 - lezioni telefoniche;
 - tools (inteso quale servizio di tutoring e interazione tramite posta elettronica, con i docenti di riferimento per maggiori chiarimenti e approfondimenti richiesti dai discenti. La risposta dai docenti dovrà pervenire al massimo entro le 24 ore lavorative);
- Durata del corso: Il Fornitore dovrà progettare il corso con i contenuti descritti in precedenza garantendo almeno la seguente durata, per discente:
 - contenuti e-learning e contenuti digitali e interattivi da leggere, vedere e ascoltare, in autoistruzione;
 - 30 ore di corsi in aula virtuale non dedicati o in alternativa di corsi in aula virtuale dedicati;
 - 12 lezioni telefoniche.

Il corso dovrà essere fruibile nell'arco temporale di massimo 12 mesi.

3.2. CORSI DI FORMAZIONE LINGUISTICA IN PRESENZA

I corsi saranno articolati in sessioni individuali e collettive face to face da effettuare presso le sedi del Committente secondo i requisiti illustrati di seguito e saranno rivolti a discenti con livello di conoscenza della lingua straniera da B1 a C2. Potrà essere richiesta l'erogazione di alcuni corsi presso le sedi del Fornitore.

I corsi dovranno essere erogati presso tutte le sedi del Committente site a Roma.

- Tipologia del corso: individuale/ collettivo.
- Contenuti / caratteristiche specifiche del corso individuale:
 - possibilità da parte del partecipante al corso di scegliere i giorni e gli orari di lezione in condivisione con il docente garantendo la disponibilità di docenti selezionati dal Team Docenza offerto (cfr. successivo paragrafo 8);
 - possibilità per il partecipante del corso di richiedere, nell'ambito del monte ore assegnatogli e con preavviso minimo di una settimana, che siano intensificati gli incontri con il docente per esigenze professionali;
 - possibilità di richiedere, nell'ambito del monte ore assegnato al singolo partecipante, e con preavviso minimo di una settimana, incontri di conversazione tra più partecipanti aventi analoghi livelli di competenza;
 - personalizzazione e customizzazione del corso in base al livello e alle specifiche relative al profilo professionale;
 - garanzia di massima flessibilità in relazione agli orari e ai giorni, con disponibilità di docenti dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 18.00 e con possibilità di disdetta della seduta di lezione da parte del partecipante con preavviso almeno di 24 ore lavorative. Resta ferma la possibilità di recupero della lezione disdetta;
 - possibilità di disdetta della lezione e/o variazione degli orari da parte del docente con preavviso minimo di 24 ore lavorative (fatte salve le cause di forza maggiore). Il Fornitore dovrà comunque assicurare il recupero della lezione disdetta, concordando contestualmente con il destinatario del corso giorno ed orario per il recupero.
- Contenuti / caratteristiche specifiche del corso collettivo:
 - costituzione e gestione di gruppi di discenti dello stesso livello su tematiche sia trasversali sia specifiche rispetto al profilo professionale;
 - organizzazione dei corsi in base ai livelli;
 - costituzione di gruppi con un numero limitato di corsisti, in media gruppi in aula da un minimo di 3 ad un massimo 6 discenti;
 - assegnazione, per ciascun corso, di almeno un docente appartenente al Team Docenza offerto;
 - possibilità di concordare i giorni e gli orari di lezione in condivisione con i docenti che seguiranno i diversi corsi;
 - possibilità di richiedere, nell'ambito del monte ore assegnato al gruppo e con preavviso minimo di una settimana, che siano intensificati gli incontri con il docente per esigenze professionali dei discenti.

- possibilità di disdetta della seduta di lezione nel caso di impossibilità a partecipare di almeno il 60% dei discenti con preavviso almeno di 24 ore lavorative. Resta ferma la possibilità di recupero della lezione disdetta;
 - possibilità di disdetta della lezione e/o variazione degli orari da parte del docente con preavviso minimo di 24 ore lavorative (fatte salve le cause di forza maggiore). Il Fornitore dovrà comunque assicurare il recupero della lezione disdetta, concordando contestualmente con il destinatario del corso giorno ed orario per il recupero.
- Durata dei corsi individuale e collettivo: circa 40 ore complessive per ciascun corso per discente.
- I corsi dovranno essere fruibili nell'arco temporale di massimo 12 mesi.

3.3. SERVIZI ULTERIORI

Nell'ambito dell'esecuzione delle attività oggetto del presente Capitolato Tecnico, dovranno essere assicurati i seguenti ulteriori servizi:

1. Servizio di preparazione alla certificazione;
2. Servizio di Assistenza;
3. Servizio di Valutazione dei Risultati.

3.4.1. SERVIZIO DI PREPARAZIONE ALLA CERTIFICAZIONE

Il Committente potrà richiedere l'erogazione di pacchetti di 15 ore per singolo discente di preparazione in presenza, finalizzati al conseguimento della certificazione linguistica, attraverso l'approfondimento delle prove e la somministrazione di test di simulazione.

3.4.2. SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti servizi di assistenza erogati tramite il Team di Gestione riportato al successivo paragrafo 8:

- un servizio dedicato di gestione e coordinamento delle attività erogate (progettazione, realizzazione, erogazione, tracciamento e rendicontazione) di tutte le attività formative (in autoapprendimento, in aula virtuale e in presenza).
- Il team a disposizione dovrà essere in grado di supportare il Committente e di gestire tutte le fasi del progetto, dalla pianificazione all'implementazione e alla rendicontazione delle attività e dei servizi erogati (setup, compresa l'attività di comunicazione e promozione interna del progetto formativo e delle attività didattiche, delivery, reportistica);
- un servizio di supporto nella gestione e rendicontazione delle attività didattiche sulla base dei requisiti della Formazione Finanziata;
 - assistenza telefonica con chiamata AC (AC – Addebito al chiamato, ovvero numerazione tipo 800 xxx xxx), attiva dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 20.00, o, in alternativa, tool on line, per l'utilizzo del servizio on-line e la risoluzione delle eventuali anomalie tecniche entro 24 ore lavorative dalla richiesta all'operatore (o dall'inserimento del ticket on line).

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio entro 15 giorni solari consecutivi dalla data di sottoscrizione del Contratto.

3.4.3. SERVIZIO DI VALUTAZIONE DEI RISULTATI

Per ciascun discente dovranno essere rilasciati attestati di frequenza e valutazione delle attività formative sia in fase intermedia che finale rispondenti allo standard CEFR.

4. DURATA E IMPORTO DELL'ACCORDO QUADRO

4.1. IMPORTO DELL'ACCORDO QUADRO

Il valore stimato del Contratto, che rappresenta l'importo massimo di spesa, è pari a € 213.000,00 IVA esclusa, da intendersi in ogni caso comprensivo della prestazione di tutti i servizi connessi.

Detto importo, determinato ai soli fini del calcolo del valore dell'appalto ai sensi di quanto previsto dall'art. 35 del D.Lgs. 50/2016, ha carattere presuntivo tenuto conto anche dei vincoli finanziari e normativi, nonché di quelli derivanti dalle previsioni di bilancio.

Il suddetto importo ha la funzione di indicare il limite massimo delle prestazioni erogabili, non è quindi in alcun modo impegnativo e vincolante per il Committente, mentre il valore dei singoli Ordini di Acquisto sarà determinato dalle prestazioni effettivamente richieste.

Il Fornitore quindi prende atto ed accetta con la stipula del contratto che le prestazioni oggetto del presente appalto saranno certe e determinate solo al momento dell'invio dei singoli Ordini di acquisto.

Il listino prezzi riferito alle prestazioni oggetto di gara è il seguente:

Listino Prezzi			
	Descrizione	UM	EURO
Corsi di formazione linguistica On line e Mobile			
L1	Aula Virtuale Dedicata h agg (corso collettivo)	€/h per discente	20,00
L2	Aula Virtuale Dedicata h agg (corso individuale)	€/h per discente	46,00
L3	Pacchetto Basic Learning in autoistruzione	€/pacchetto per discente	180,00
L4	Pacchetto Intermediate Learning con corsi in Aula Virtuale Dedicati (corso collettivo)	€/pacchetto per discente	1.000,00
L5	Pacchetto Intermediate Learning con corsi in Aula Virtuale Dedicati (corso individuale)	€/pacchetto per discente	1.800,00
L6	Pacchetto Executive Learning con corsi in Aula Virtuale Dedicati (corso collettivo)	€/pacchetto per discente	1.000,00
L7	Pacchetto Executive Learning con corsi in Aula Virtuale Dedicati (corso individuale)	€/pacchetto per discente	1.800,00

L8	Lezione telefonica aggiuntiva della durata di 30 minuti	€/cad per discente	20,00
L9	Workshop della durata di 3 ore (Corso collettivo)	€/cad per discente	80,00
Corsi di formazione linguistica in Presenza			
L10	Corso Collettivo	€/h per discente	25,00
L11	Corso Individuale	€/h per discente	50,00
L12	Corso collettivo svolto presso le aule del Fornitore	€/h per discente	20,00
L13	Corso individuale svolto presso le aule del Fornitore	€/h per discente	46,00
Servizio di Preparazione alla Certificazione			
L14	Pacchetto di 15 ore in presenza per discente	€/pacchetto per discente	800,00

4.2. DURATA DELL'ACCORDO QUADRO

Il contratto decorre dalla data della stipula ed ha validità 36 mesi.

Il Committente emetterà, durante la vigenza contrattuale, singoli Ordinativi di acquisto fino alla concorrenza dell'importo massimo di spesa indicato al precedente paragrafo 4.1.

Qualora alla scadenza del Contratto non sia stato raggiunto l'importo contrattuale, 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 nel caso in cui il contratto venga a scadenza prima del termine citato per il raggiungimento dell'importo massimo di spesa.

5. PRESTAZIONI AGGIUNTIVE

Qualora si ritenesse necessario, il Committente si riserva la facoltà di richiedere al Fornitore la fornitura di ulteriori servizi diversi da quelli oggetto nel presente Capitolato. In tal caso il Fornitore dovrà presentare un preventivo per le suddette ulteriori forniture entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

Il Committente, valutata la congruità dei prezzi offerti, emanerà il relativo ordine di acquisto a valere sull'importo del contratto indicato al precedente paragrafo 4.1. Nel caso in cui i prezzi non venissero ritenuti congrui, il Committente si riserva la facoltà di affidare la fornitura ad altra impresa operante sul mercato e debitamente selezionata.

6. MONITORAGGIO, REPORTISTICA E CUSTOMER SATISFACTION

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione uno strumento di monitoraggio delle attività, fruibile attraverso collegamento sicuro al servizio online del Fornitore.

L'accesso dovrà essere garantito tramite apposita profilazione gerarchica che abiliti a viste diverse, le utenze che saranno comunicate dal Committente.

Nel dettaglio, il servizio on line del Fornitore dovrà garantire la consultazione, l'estrazione e l'elaborazione dei dati (in formato PDF e in un formato editabile) aggiornati in tempo reale e sempre disponibili.

I dati organizzati in base alle tipologie di corso ed ai livelli, dovranno contenere tutte le informazioni necessarie alla:

- verifica dello stato delle attività formative individuali/collettive, ovvero:
 - le attività didattiche pianificate ed erogate (asincrone e sincrone, elearning e in aula) in termini sia di ore di formazione svolte (assenze e presenze), che di tipologia di attività (aula virtuale/ face to face/ telefonico, ecc.);
 - l'attività di rendicontazione, analisi e controllo del budget;
 - i risultati, i progressi e lo status chiaramente definiti e visibili al discente e ad altri utenti autorizzati;
- valutazione del livello di formazione raggiunto sia in fase intermedia che finale secondo gli standard CEFR;
- valutazione del servizio di formazione da parte dei discenti.

Il Committente potrà richiedere al Fornitore di monitorare il livello di soddisfazione dei corsi erogati (Customer Satisfaction) da parte di gruppi di discenti, mediante la somministrazione in forma anonima, di specifici questionari di gradimento predisposti dal Fornitore.

I risultati del questionario dovranno essere inseriti nel Database di monitoraggio per le successive attività di analisi dei dati.

Inoltre, il Fornitore dovrà garantire la produzione della reportistica per la gestione e rendicontazione delle attività didattiche sulla base dei requisiti della Formazione Finanziata.

Il servizio on line per il monitoraggio dovrà essere strutturato in modo da poter consentire la vista su più sezioni e l'incrocio dei dati (per corso, per livello, ecc.).

Il Fornitore deve supportare il Committente, se richiesto, su attività di reportistica on-demand specifica e dettagliata sulla base di specifiche esigenze che verranno comunicate nel corso dell'erogazione delle attività formative.

7. MODALITÀ E TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il Committente con un preavviso di almeno 20 giorni rispetto alla data di inizio dei corsi, richiederanno l'attivazione delle attività di formazione secondo il flusso di seguito indicato:

1. FASE 1: il Committente trasmetterà via mail al Fornitore l'elenco dei nominativi dei discenti da sottoporre alla formazione linguistica divisi eventualmente per profilo.
2. FASE 2: entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta i discenti dovranno essere sottoposti ad una fase di valutazione delle competenze linguistiche d'ingresso, mediante Assessment (test online, telefonico, colloqui individuali) al fine di verificare il livello di apprendimento in base alla classificazione CEFR (Common European Framework of Reference for Languages). La tracciatura delle attività con i relativi tempi dovrà essere disponibile tramite apposito cruscotto di monitoraggio. A tal fine il Fornitore dovrà attivare un apposito workflow di tracciatura degli eventi di presa in carico dei discenti e di completamento del processo di assessment funzionale alla definizione del livello della "classe virtuale".
3. FASE 3: entro 3 giorni lavorativi dalla data di somministrazione dell'Assessment il Fornitore dovrà rendere disponibili, nel servizio online, i risultati al Committente.

4. Fase 4: nei 5 giorni lavorativi successivi alla pubblicazione sul servizio on line dei risultati dell'Assessment, il Project Manager Office (PMO) dovrà garantire supporto al Committente nell'individuazione della tipologia di corso a cui iscrivere i discenti, sulla base dei livelli rilevati ed in accordo con le necessità aziendali, e, nell'arco dello stesso tempo (5 giorni lavorativi successivi alla pubblicazione sul servizio on line dei risultati dell'Assessment) il Fornitore, tramite il servizio online, dovrà mettere a disposizione del Committente, il Progetto dei corsi completo di preventivo e di tutte le informazioni necessarie ivi compresa l'indicazione delle tempistiche delle varie fasi di progetto.
5. Fase 5: Il Committente, una volta effettuate le opportune verifiche, provvederà:
 - a) ad approvare il progetto ed il relativo preventivo con conseguente emissione del relativo Ordine di acquisto, ovvero
 - b) a richiedere al Fornitore di apportare tutte le necessarie modifiche/integrazioni. In tal caso:
 - I. Il Fornitore, entro il giorno successivo dalla data di ricezione della richiesta di modifica/integrazione, dovrà presentare il nuovo Progetto dei corsi completo di preventivo e di tutte le informazioni necessarie ivi compresa l'indicazione delle tempistiche delle varie fasi di progetto;
 - II. Il Committente, una volta effettuate le opportune verifiche, provvederà ad approvare il Progetto dei corsi ed il relativo preventivo con conseguente emissione del relativo Ordine di acquisto.

Si precisa che le fasi e le modalità di dettaglio dei flussi di monitoraggio saranno trattati in apposita fase di inizializzazione del servizio, successivamente alla stipula del Contratto.

8. TEAM DEDICATI

Per l'adeguato svolgimento delle prestazioni, il Fornitore dovrà mettere a disposizione, per tutta la durata dell'Accordo Quadro, due Team Dedicati:

- Team di Docenza
- Team di Gestione

costituiti almeno dalle figure professionali con le competenze minime di seguito indicate e che abbiano un rapporto professionale con il Fornitore.

Il Fornitore s'impegna a mantenere la medesima composizione di entrambi i Team, in termini di numerosità, nominativi e competenze per tutta la vigenza contrattuale.

Conseguentemente, dovrà comunicare tempestivamente (con un preavviso di almeno 15 giorni solari) e per iscritto al Committente, eventuali variazioni dei componenti di ciascun Team, la composizione del quale potrà essere modificata solo previa approvazione scritta dello stesso. Alla suddetta comunicazione dovrà/anno essere allegato/i il curriculum/a vitae del/i nuovo/i professionista/i che dovrà/anno avere le medesime competenze e i medesimi livelli di anzianità nel ruolo del/i professionista/i da sostituire.

Nei casi sopra descritti, il Committente si riserva la facoltà di incontrare il/i professionista/i proposto/i per valutare le competenze e l'anzianità nel ruolo dello/gli stesso/i rispetto ai propri standard qualitativi.

Il Committente, inoltre, si riserva la facoltà di esprimere un giudizio quali-quantitativo sulle attività svolte dai Team sia nel complesso che dal/i singolo/i professionista che compone/gono entrambi i Team. Qualora venga riscontrata una non conformità con i propri standard qualitativi potrà essere richiesto al Committente la sostituzione di uno o più membri dei suddetti Team dandone opportuna motivazione.

Il TEAM DI DOCENZA dovrà essere composto dalle seguenti figure professionali:

TEAM DI DOCENZA	COMPETENZE RICHIESTE
N° 10 Docenti in presenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Madrelingua inglese o avere un'elevata padronanza, scritta e parlata, in ambito professionale della lingua inglese (livello C2, equiparabile al madrelingua). Devono essere selezionati, formati, e aggiornati direttamente dal Fornitore; ▪ Capacità di progettare un piano formativo personalizzato, basato sui bisogni formativi specifici del discente e sugli obiettivi da raggiungere; ▪ Capacità di realizzare progettazioni dedicate e specifiche e di implementare un elevato grado di personalizzazione e customizzazione dei contenuti didattici in presenza; ▪ Aggiornamento continuo per i docenti al fine di rinnovare la certificazione e di garantire il medesimo standard didattico e qualitativo.
N° 10 Docenti online	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Madrelingua per la lingua inglese od avere un'elevata padronanza, scritta e parlata, in ambito professionale della lingua inglese (livello C2, equiparabile al madrelingua). ▪ Devono essere selezionati, formati, e aggiornati direttamente dal Fornitore; ▪ Aggiornamento continuo al fine di rinnovare la certificazione e di garantire il medesimo standard didattico e qualitativo

--	--

Il TEAM DI GESTIONE dovrà essere composto dalle seguenti figure professionali:

TEAM DI GESTIONE	ATTIVITA' RICHIESTE	SENIORITY
1 Responsabile di progetto (figura che potrà anche coincidere con il Responsabile del Contratto del Fornitore)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantire, con il supporto dei Project Manager Office (PMO), la gestione e il coordinamento dei servizi negli ambiti di intervento oggetto della gara assicurando la coerenza delle attività progettuali ai fabbisogni del Committente espressi nel presente capitolato; ▪ Assicura la selezione, la personalizzazione e l'aggiornamento dei materiali didattici tradizionali e multimediali; ▪ Assicura una corretta organizzazione e gestione delle aule virtuali ed in presenza in base al livello e al settore aziendale di appartenenza; ▪ Assicura il tempestivo aggiornamento del piano di lavoro al fine di renderlo coerente con i mutamenti di contesto e assicura il coinvolgimento del Committente per le principali decisioni nell'ambito del progetto. 	6 anni di esperienza nel coordinamento di progetti di formazione linguistica per adulti in modalità blended learning e nel coordinamento di gruppi di lavoro.
N° 2 Project Manager Office (PMO)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestire l'attivazione dei servizi in relazione alle richieste pervenute dal Committente; ▪ Supportare il Responsabile di Progetto nelle attività di coordinamento e di monitoraggio; 	3 anni di esperienza nel coordinamento di progetti di formazione linguistica per adulti in modalità blended learning e nel coordinamento di gruppi di lavoro.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestire le attività di consuntivazione di tutti i servizi richiesti; ▪ Mantenere aggiornati i dati di tipo economico-finanziario sull'andamento delle attività richieste; ▪ Gestire, le richieste di chiarimento sui servizi erogati; ▪ Garantire la Qualità del servizio erogato; ▪ Garantire l'erogazione del servizio di assistenza tecnica di cui al precedente paragrafo 3.4.2. 	
--	--	--

9. ESTENSIONE FEDERAZIONI SPORTIVE NAZIONALI/SOCIETÀ PARTECIPATE

Il Fornitore si impegna estendere le prestazioni oggetto dell'appalto, alle medesime condizioni offerte al Committente, anche a tutte le Federazioni sportive nazionali, al CIP, e/o Società Partecipate (Coninet – PARCO SPORTIVO FORO ITALICO SSDARL) che intendessero farne richiesta.

10. PENALI

Per ogni inadempienza, accertata e contestata, Sport e salute applicherà una penale il cui importo potrà variare dallo 0,2% al 2% del valore del Contratto secondo la gravità, discrezionalmente valutata.

Ulteriori dettagli sono riportati nello Schema di contratto.

[FINE DEL DOCUMENTO]