

CAPITOLATO TECNICO

**Servizio integrato di manutenzione e
assistenza tecnica dei sistemi di streaming
multimediale e dispositivi IPad presso lo
Stadio Olimpico**

Sommario

Premessa	5
1. Servizio di manutenzione, gestione e supporto tecnico per i sistemi di streaming multimediale e dispositivi IPad.....	5
1.1 Descrizione generale del servizio.....	5
1.2 Infrastrutture e ambiti di intervento	6
1.3 Obiettivi del servizio	6
1.4 Attività di manutenzione ordinaria e preventiva	6
1.5 Presidio tecnico e supporto operativo durante eventi	7
1.6 Prove semestrali di ripristino e validazione dei sistemi	8
1.7 Manutenzione straordinaria – Sistemi streaming e dispositivi IPad	8
1.8 Livelli di servizio (SLA) – Streaming e dispositivi IPad	8
1.9 Coordinamento operativo e interfaccia con la Direzione Digital Transformation & Innovation Technology	9
2. Servizio opzionale App dedicata “Olimpico Live Experience”	9
2.1 Premessa e finalità	9
2.2 Oggetto del servizio opzionale.....	10
2.3 Attività comprese	10
2.4 Modalità di erogazione.....	10
2.5 Condizioni di attivazione e tracciabilità	11
2.6 Livelli di servizio (SLA) per App dedicata.....	11
2.7 Proprietà intellettuale e utilizzo	12
2.8 Integrazione con il contratto principale	12
2.9 Clausola di non obbligatorietà	12
2.10 Valore tecnico migliorativo	12
3. Quadro economico e struttura dei corrispettivi	13
3.1 Premessa generale	13
3.2 Corrispettivi per la componente Streaming e dispositivi IPad.....	13
3.3 Corrispettivi per la componente App	14

4.	Requisiti tecnici e professionali del Fornitore	15
4.1	Requisiti generali dell'Appaltatore	15
4.2	Requisiti specifici per la componente Streaming e dispositivi Ipad.....	16
4.3	Continuità del personale e sostituzioni	16
4.4	Figure di coordinamento	17
5.	Modalità di erogazione e controllo del servizio	17
5.1	Principi generali di esecuzione	17
5.2	Piano Operativo Annuale (POA)	17
5.3	Modalità di programmazione e gestione degli interventi	18
5.4	Strumenti di comunicazione e ticketing	19
5.5	Controllo, monitoraggio e verifica del servizio.....	19
5.6	Reportistica e indicatori di qualità	19
5.7	Sicurezza informatica e protezione dei dati	20
5.8	Sicurezza nei luoghi di lavoro	20
6.	Disposizioni amministrative	21
6.1	Durata del contratto	21
6.2	Obblighi dell'Appaltatore	21
6.3	Responsabilità e penali	22
6.4	Risoluzione del contratto	22
6.5	Subappalto.....	23
6.6	Riservatezza e proprietà delle informazioni	23
6.7	Foro competente	23
6.8	Clausola di prevalenza	23
6.9	Disposizioni finali.....	23
7.	Clausola di riscatto e cessione finale dei beni e delle soluzioni tecnologiche	24
7.1	Oggetto della clausola.....	24
7.2	Ambito di applicazione	24
7.3	Modalità di trasferimento.....	24
7.4	Garanzia di libera disponibilità	25

7.5	Effetti giuridici.....	25
7.6	Clausola di salvaguardia.....	25
7.7	Verbale di riscatto finale	25
7.8	Finalità e valore strategico della clausola	26
8.	Clausola di chiusura e disposizioni conclusive	26
8.1	Validità e prevalenza.....	26
8.2	Vincolatività delle prescrizioni.....	26
8.3	Obblighi di collaborazione e comunicazione	26
8.4	Proprietà, riservatezza e trattamento dei dati	27
8.5	Esecuzione a regola d'arte e standard qualitativi	27
8.6	Durata, estensione e rinnovo.....	27
8.7	Clausola di salvaguardia.....	27

Premessa

Il presente Capitolato Tecnico disciplina l'affidamento del servizio integrato di manutenzione, gestione e supporto dei sistemi di streaming multimediale e dei dispositivi iPad installate presso le sedute in Tribuna Monte Mario, presso lo Stadio Olimpico.

L'appalto è finalizzato a garantire la continuità operativa, la sicurezza informatica e la piena efficienza delle infrastrutture tecnologiche gestite dalla Società, in occasione di eventi sportivi, manifestazioni pubbliche e attività istituzionali.

Il presente Capitolato costituisce parte integrante e sostanziale del contratto di appalto che sarà stipulato tra Sport e Salute S.p.A. e l'Appaltatore aggiudicatario.

Tutte le disposizioni qui contenute sono vincolanti per il Fornitore, che dovrà conformarsi alle prescrizioni tecniche, operative e qualitative indicate, garantendo il pieno rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza, privacy e appalti pubblici.

L'affidamento ha una **durata di ventiquattro (24) mesi**, decorrenti dalla data di avvio del servizio, con possibilità di proroga tecnica.

L'obiettivo del servizio è assicurare che i **sistemi multimediali di Sport e Salute (iPad)** siano costantemente disponibili, performanti e sicuri, consentendo il corretto svolgimento delle attività sportive e istituzionali di rilievo nazionale e internazionale che si tengono presso lo Stadio Olimpico.

1. Servizio di manutenzione, gestione e supporto tecnico per i sistemi di streaming multimediale e dispositivi iPad

1.1 Descrizione generale del servizio

La componente multimediale di Sport e Salute S.p.A. rappresenta un asset strategico per la comunicazione, la produzione audiovisiva e la diffusione in tempo reale degli eventi sportivi e istituzionali che si svolgono presso lo Stadio Olimpico.

Il servizio oggetto del presente capitolato comprende la manutenzione, gestione e assistenza tecnica dei sistemi di streaming video sui n 1.048 dispositivi iPad installati presso le poltrone della Tribuna Monte Mario.

L'Appaltatore dovrà garantire la piena efficienza dei sistemi di trasmissione, la qualità del segnale video e la continuità operativa degli IPAD durante tutte le manifestazioni sportive e istituzionali organizzate da Sport e Salute S.p.A. presso lo Stadio Olimpico.

1.2 Infrastrutture e ambiti di intervento

Le attività di manutenzione e supporto riguardano, in particolare:

- la Sala Regia dello Stadio Olimpico, con i sistemi di encoding, mixer video, matrici video, interfacce IP, server di streaming e apparati di ridondanza necessari allo streaming sui 1048 IPad;
- i dispositivi IPad (in totale n. 1048), installati presso le poltrone presenti in Tribuna Monte Mario, utilizzati per la gestione remota, la produzione multimediale, gestiti tramite sistemi MDM (Mobile Device Management);
- i sistemi software e le piattaforme di trasmissione (OBS, e piattaforme CDN autorizzate da Sport e Salute).

1.3 Obiettivi del servizio

L'obiettivo è assicurare un livello di servizio costante, affidabile e di qualità professionale, tale da garantire la messa in onda e la diffusione continua dei contenuti multimediali, senza interruzioni o degrado del segnale.

Il Fornitore dovrà garantire:

- la manutenzione ordinaria e preventiva degli apparati di regia e degli IPad
- il presidio tecnico durante gli eventi, in coordinamento con la Sala Regia e il team Digital Transformation & Innovation Technology;
- la gestione delle piattaforme di streaming, con controllo della banda e delle codifiche;
- l'assistenza tecnica per la configurazione, sincronizzazione e aggiornamento dei dispositivi IPad;
- la realizzazione di prove semestrali di ripristino dei sistemi, inclusi test di backup e continuità operativa.

1.4 Attività di manutenzione ordinaria e preventiva

Il Fornitore dovrà programmare interventi di manutenzione ordinaria e preventiva, da svolgersi con cadenza periodica, finalizzati a garantire la piena efficienza e l'allineamento tecnologico dei sistemi.

Le attività comprenderanno:

- verifica dello stato degli apparati di encoding e streaming;
- test di funzionamento dei flussi in ingresso e uscita e delle connessioni alle piattaforme CDN;
- controllo della qualità del segnale (bitrate, latenza, sincronizzazione video);
- aggiornamento del firmware e delle configurazioni dei dispositivi iPad e degli apparati di regia;
- verifica e manutenzione delle reti locali di supporto alle trasmissioni video;
- aggiornamento e gestione centralizzata dei dispositivi iPad tramite sistema MDM
- verifica della corretta installazione delle teche che contengono gli iPad
- verifica del serraggio delle viti delle teche
- verifica del sistema di impermeabilizzazione delle teche
- verifica dei dongle connessi agli iPad che forniscono sia connettività che alimentazione

Le manutenzioni preventive dovranno essere eseguite da due tecnici multimediali specializzati, per un totale di 24 giornate annuali, con rilascio di schede di intervento validate dal RUP.

1.5 Presidio tecnico e supporto operativo durante eventi

Durante gli eventi sportivi, conferenze e manifestazioni istituzionali, l'Appaltatore dovrà garantire un presidio tecnico continuo, assicurando la supervisione diretta delle attività di regia, streaming e gestione dei dispositivi.

Le attività richieste comprendono:

- Presidio eventi sportivi: presenza di 1 tecnico multimediale per 60 eventi annui (8 ore per evento);
- Eventi aziendali, 20 giornate con 1 tecnico multimediale per la gestione diretta della regia e dei dispositivi iPad;
- Supporto tecnico straordinario in caso di richieste urgenti o eventi non programmati.

Il personale tecnico dedicato dovrà essere presente sul posto e operare in stretto coordinamento con il tecnico di rete designato per la gestione della connettività e della banda disponibile.

1.6 Prove semestrali di ripristino e validazione dei sistemi

Due volte l'anno il Fornitore dovrà effettuare prove di ripristino e validazione funzionale dei sistemi streaming e dei dispositivi MDM, al fine di testare la capacità di recupero in caso di guasto o di perdita di configurazione.

Le prove dovranno simulare situazioni di emergenza, verificando:

- la possibilità di ripristinare i flussi streaming in tempi compatibili con gli SLA;
- la corretta funzionalità dei sistemi di backup;
- la reintegrazione automatica delle configurazioni salvate;
- la disponibilità della banda e la continuità del servizio di trasmissione.

Gli esiti delle prove dovranno essere documentati in un rapporto tecnico e firmati congiuntamente dal RUP e dal Project Manager del Fornitore.

1.7 Manutenzione straordinaria – Sistemi streaming e dispositivi IPad

La manutenzione straordinaria copre tutti gli interventi di natura correttiva o di aggiornamento tecnologico richiesti dal Committente o resi necessari da guasti e obsolescenza.

Rientrano in questa categoria:

- sostituzione o riparazione di apparati di streaming, encoder o sistemi di regia danneggiati;
- aggiornamento di software di encoding, gestione o trasmissione;
- sostituzione o riconfigurazione dei dispositivi IPad aziendali e relativi dongle;
- assistenza straordinaria su chiamata per eventi o dirette speciali.
- interventi sull'infrastruttura di rete necessaria allo streaming video degli IPad
- interventi sul cablaggio video necessario allo streaming (dongle)

Ogni intervento dovrà essere preventivamente autorizzato dal RUP, previo invio di un preventivo tecnico-economico in cui dovranno essere previsti i prezzi offerti dal fornitore in sede di gara.

1.8 Livelli di servizio (SLA) – Streaming e dispositivi IPad

I livelli di servizio minimi garantiti per la componente multimediale sono i seguenti:

Parametro	Valore minimo richiesto	Descrizione
Disponibilità complessiva del sistema streaming	$\geq 97\%$	Percentuale di tempo in cui il sistema risulta operativo e trasmittente.
Tempo di intervento su guasto critico durante il presidio	≤ 30 minuti	Tempo massimo per l'avvio e risoluzione di un intervento tecnico correttivo.
Tempo di intervento su guasto critico fuori dal presidio	≤ 8 ore	Tempo massimo per l'avvio di un intervento tecnico correttivo.
Presenza tecnica durante eventi	Continuativa	Presidio costante durante gli eventi e le dirette streaming.
Ripristino di configurazioni e backup	≤ 24 ore	Tempo massimo per il recupero completo delle configurazioni MDM e dei sistemi streaming.

Il mancato rispetto degli SLA, accertato dalla Direzione Digital Transformation & Innovation Technology, comporterà l'applicazione delle medesime penali previste per la componente rete.

1.9 Coordinamento operativo e interfaccia con la Direzione Digital Transformation & Innovation Technology

L'Appaltatore dovrà designare un **Referente tecnico di progetto**, responsabile delle attività streaming e multimediali, che fungerà da unico punto di contatto con la Direzione Digital Transformation & Innovation Technology.

Il Referente dovrà garantire la reperibilità costante e il coordinamento diretto con i tecnici di rete per tutte le operazioni che richiedono interventi integrati.

Il Fornitore dovrà inoltre assicurare la continuità delle risorse tecniche designate, evitando sostituzioni non concordate o turnazioni non autorizzate.

2. Servizio opzionale App dedicata "Olimpico Live Experience"

2.1 Premessa e finalità

Il presente articolo disciplina le modalità tecniche ed economiche per l'attivazione di un servizio opzionale di sviluppo, manutenzione e gestione evolutiva dell'applicazione denominata "Olimpico

Live Experience” (App dedicata), integrata con i sistemi di streaming multimediale e con i dispositivi iPad installati presso la Tribuna Monte Mario dello Stadio Olimpico di Roma.

Il servizio opzionale è concepito in coerenza con le finalità del contratto principale di manutenzione e assistenza tecnica dei sistemi multimediali ed è volto a garantire la continuità, l’aggiornamento e l’evoluzione funzionale della piattaforma applicativa, mantenendo la piena compatibilità con l’infrastruttura di Sport e Salute S.p.A. L’attivazione **non costituisce obbligo contrattuale** ma componente tecnica aggiuntiva (add-on) esercitabile a discrezione della Stazione Appaltante, nel rispetto dei limiti e delle condizioni di spesa previste nel presente Capitolato.

2.2 Oggetto del servizio opzionale

Il servizio comprende la progettazione, lo sviluppo, la manutenzione correttiva, adattiva ed evolutiva, nonché il supporto tecnico applicativo relativi all’App dedicata *“Olimpico Live Experience”*. L’applicazione rappresenta l’interfaccia digitale dei dispositivi iPad, consentendo la fruizione avanzata dei contenuti video provenienti dalla Sala Regia e l’interazione con servizi informativi e istituzionali forniti dalla Stazione Appaltante.

2.3 Attività comprese

- sviluppo e aggiornamento del software (frontend e backend);
- manutenzione correttiva per la risoluzione di anomalie o incompatibilità;
- manutenzione adattiva per nuovi sistemi operativi, piattaforme MDM o infrastrutture di rete;
- manutenzione evolutiva per l’introduzione di nuove funzionalità approvate dalla Direzione Digital Transformation & Innovation Technology;
- gestione del ciclo di rilascio (versioning, test, collaudo, distribuzione MDM);
- aggiornamenti di sicurezza (patch, librerie, certificati digitali);
- supporto tecnico applicativo durante eventi sportivi o istituzionali;
- predisposizione e aggiornamento della documentazione tecnica e dei manuali utente.

2.4 Modalità di erogazione

Le attività saranno svolte da personale tecnico specializzato in sviluppo di applicazioni iOS e gestione multimediale, sotto il coordinamento della Direzione Digital Transformation & Innovation

Technology di Sport e Salute S.p.A. e la supervisione del Referente tecnico per la componente multimediale.

Le attività potranno essere:

- programmate, secondo piano condiviso e approvato dal RUP;
- a chiamata, per interventi correttivi urgenti, mediante ticket e scheda intervento;
- su progetto, per aggiornamenti funzionali di maggiore complessità.

Tutte le attività saranno tracciate e validate dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) e dal RUP

2.5 Condizioni di attivazione e tracciabilità

L'attivazione del servizio opzionale avverrà esclusivamente mediante Ordine di Attivazione scritto o Determinazione del RUP.

Le attività saranno rendicontate separatamente, con dettaglio di ticket, ore, personale impiegato e risultati conseguiti. Tutta la documentazione sarà conservata per le verifiche amministrative e tecniche.

2.6 Livelli di servizio (SLA) per App dedicata

Indicatore	Valore minimo richiesto	Descrizione
Tempo massimo di presa in carico	30 minuti	dalla segnalazione tramite ticket
Tempo massimo di risoluzione bug critico durante il presidio	60 minuti	dalla presa in carico confermata
Tempo massimo di risoluzione bug critico fuori evento	8 ore	dalla presa in carico confermata
Disponibilità dell'applicazione	≥ 97 %	calcolata su base mensile

Indicatore	Valore minimo richiesto	Descrizione
Tempo massimo per rilascio aggiornamento correttivo	5 giorni lavorativi	dalla validazione interna

Il mancato rispetto degli SLA comporterà l'applicazione delle penali previste per la componente streaming e iPad.

2.7 Proprietà intellettuale e utilizzo

Tutti i codici sorgente, componenti software, interfacce grafiche e documentazione prodotti resteranno **di esclusiva proprietà di Sport e Salute S.p.A.**, che ne acquisirà i diritti di utilizzo, modifica e manutenzione anche successivamente alla scadenza del contratto.

L'Appaltatore dovrà consegnare, su richiesta, i sorgenti aggiornati, la documentazione tecnica completa e garantire la piena trasferibilità della soluzione a terzi.

2.8 Integrazione con il contratto principale

Il servizio opzionale è parte integrante del contratto principale e ne condivide procedure, livelli di servizio, standard di sicurezza e modalità di controllo. Potrà essere eseguito parallelamente alle attività ordinarie, senza interferire con gli eventi o con la continuità operativa.

2.9 Clausola di non obbligatorietà

Il servizio ha carattere **opzionale e migliorativo**. La sua attivazione, totale o parziale, è rimessa alla discrezionalità della Direzione Digital Transformation & Innovation Technology, nel rispetto delle disponibilità economiche e delle norme in materia di appalti pubblici.

2.10 Valore tecnico migliorativo

L'inserimento del presente servizio opzionale consente alla Stazione Appaltante di:

- disporre di una soluzione digitale integrata con i sistemi multimediali esistenti;
- mantenere la continuità evolutiva del sistema *Olimpico Live Experience*;
- evitare nuovi affidamenti o procedure di gara per piccoli sviluppi futuri;
- assicurare un controllo puntuale su costi, qualità e tempi di rilascio.

Il servizio rappresenta quindi una **componente migliorativa ad alto valore tecnico**, idonea a consolidare la gestione unificata dell'ecosistema multimediale dello Stadio Olimpico nel rispetto dei principi di efficienza, trasparenza e tracciabilità.

3. Quadro economico e struttura dei corrispettivi

3.1 Premessa generale

Il presente capitolo definisce la struttura economica complessiva del servizio oggetto dell'appalto e i criteri di determinazione dei corrispettivi.

Il servizio sarà remunerato a misura, sulla base delle ore effettivamente impiegate dal personale tecnico specializzato e delle attività effettivamente svolte, secondo le tariffe orarie e le quantità stimate per ciascuna categoria di intervento.

Il costo orario unitario di riferimento, comprensivo di tutti gli oneri (personale, attrezzature, mezzi, spostamenti, materiali di consumo, oneri di sicurezza, assicurazione e gestione), è fissato in € 45,00 oltre IVA.

L'importo complessivo stimato per la **durata contrattuale di ventiquattro (24) mesi** è pari a **€ 211.720,00** oltre IVA, di cui **€ 156.720,00** per i servizi di manutenzione e presidio e **€ 55.000,00** per sviluppo e manutenzione App.

Tutti gli importi sono da intendersi a misura, in quanto basati su stime di fabbisogno medio, e potranno essere oggetto di compensazione o rimodulazione in base alle effettive necessità operative.

3.2 Corrispettivi per la componente Streaming e dispositivi iPad

Per la componente multimediale, che include i sistemi di streaming, la Sala Regia e i dispositivi iPad, il fabbisogno annuo stimato è il seguente:

Tipologia di attività	Durata complessiva (giornate)/annue	Numero risorse	Ore complessive annue	Costo stimato (€ 45/ora)
Presidio eventi sportivi e Sala Regia	55	1	440	€ 19.800,00

Tipologia di attività	Durata complessiva (giornate)/annue	Numero risorse	Ore complessive annue	Costo stimato (€ 45/ora)
Eventi aziendali e conferenze stampa	15	1	120	€ 5.400,00
Manutenzione ordinaria e preventiva Ipad/streaming	24	2	384	€ 17.280,00
Prove semestrali di ripristino e validazione sistemi	4	2	64	€ 2.880,00
Supporto tecnico straordinario su chiamata	—	1	200	€ 9.000,00
Totale attività annua	—	—	1.208 ore	€ 54.360,00
Manutenzione straordinaria a consuntivo annua	—	—	—	€ 24.000,00
Totale Manutenzione annua	—	—	—	€ 78.360,00 oltre IVA

3.3 Corrispettivi per la componente App

Tipo di attività	Quantità stimata	Unità di misura	Costo unitario massimo (oltre IVA)
Manutenzione correttiva / su chiamata		ore	€ 45,00

Tipo di attività	Quantità stimata	Unità di misura	Costo unitario massimo (oltre IVA)
Manutenzione evolutiva / aggiornamenti funzionali		ore	€ 50,00
Supporto tecnico applicativo durante eventi		giornate	€ 400,00
Progettazione e sviluppo funzionalità (major release)	1	lotto	€ 40.000,00
Costo di manutenzione e aggiornamenti secondo anno			€ 15.000,00

- Attivazione: su richiesta formale della Direzione Digital Transformation & Innovation Technology o del RUP
- Rendicontazione: a misura, previa validazione tecnica e approvazione dei report di attività.

4. Requisiti tecnici e professionali del Fornitore

4.1 Requisiti generali dell'Appaltatore

L'Appaltatore dovrà essere un operatore economico in possesso di comprovata esperienza nel settore ICT, regolarmente iscritto al Registro delle Imprese, e abilitato a fornire servizi di manutenzione, gestione e supporto tecnico su infrastrutture di rete e sistemi multimediali.

Ai fini dell'esecuzione del contratto, il Fornitore dovrà dimostrare di possedere i seguenti requisiti minimi generali e tecnici:

- disponibilità di un Centro Operativo o NOC (Network Operation Center) attivo h 24/7, in grado di fornire supporto remoto e monitoraggio costante delle infrastrutture;
- disponibilità di un magazzino tecnico per la conservazione di ricambi e apparati sostitutivi di emergenza;
- possesso di polizza assicurativa RCT/RCO con massimale non inferiore a € 1.000.000,00, per la copertura di danni a persone, beni o impianti durante l'esecuzione delle attività;

- conformità alle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 in materia di sicurezza sul lavoro e uso dei dispositivi di protezione individuale.

4.2 Requisiti specifici per la componente Streaming e dispositivi iPad

Per la componente multimediale, in fase di esecuzione del contratto, il Fornitore dovrà impiegare personale con esperienza comprovata nel settore audiovisivo e delle tecnologie di streaming professionale, in grado di garantire supporto operativo durante le dirette e di intervenire su apparati e software di regia.

Il personale tecnico dedicato dovrà possedere:

- esperienza minima di tre anni nella gestione di regie video, sistemi di encoding e streaming professionale;
- conoscenza dei protocolli di trasmissione RTMP, HLS, SRT e delle piattaforme di streaming più diffuse (OBS)
- capacità di configurare e mantenere in efficienza i dispositivi mobili aziendali (iPad) attraverso sistemi MDM (Mobile Device Management) quali Jamf, Intune o equivalenti;
- conoscenze di base di networking per la gestione dei flussi audio-video su rete IP;
- certificazione Apple iOS Support Specialist o comprovata esperienza equivalente;
- capacità di supportare attività di montaggio, codifica e controllo qualità dei flussi video.

I tecnici multimediali dovranno inoltre essere in grado di operare in ambienti ad alta pressione, durante eventi in diretta, mantenendo costante il coordinamento con i tecnici di rete e con la Direzione Digital Transformation & Innovation Technology.

4.3 Continuità del personale e sostituzioni

Per garantire la qualità e la continuità del servizio, il Fornitore dovrà assicurare che il personale designato per l'esecuzione del contratto resti costante per l'intera durata del rapporto.

Eventuali sostituzioni dovranno essere preventivamente comunicate e approvate per iscritto dal RUP, e potranno essere effettuate solo con personale di pari qualifica, esperienza e certificazioni.

La mancata disponibilità del personale qualificato o la sostituzione non autorizzata saranno considerate inadempienze contrattuali, con applicazione delle relative penali e, nei casi più gravi, costituzione di causa di risoluzione anticipata del contratto.

4.4 Figure di coordinamento

Il Fornitore dovrà individuare un Project Manager unico, con funzioni di supervisione generale del servizio, che rappresenterà l'interfaccia operativa unica verso la Direzione Digital Transformation & Innovation Technology di Sport e Salute.

Il Project Manager dovrà possedere comprovata esperienza in progetti ICT complessi, capacità organizzative e gestionali, e garantire la presenza periodica presso le sedi operative per la verifica dell'andamento del servizio.

Inoltre, per ciascuna delle due aree tecniche principali, dovranno essere nominati:

- un Referente tecnico per la componente Reti, responsabile della pianificazione e della gestione delle attività di connettività;
- un Referente tecnico per la componente Streaming e IPad, responsabile delle attività multimediali e di supporto operativo agli eventi.

5. Modalità di erogazione e controllo del servizio

5.1 Principi generali di esecuzione

Il servizio oggetto del presente capitolato dovrà essere eseguito nel pieno rispetto dei principi di continuità, tempestività, trasparenza e tracciabilità delle attività, assicurando la massima disponibilità dei sistemi e la qualità costante delle prestazioni rese.

L'Appaltatore è tenuto a garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, attenendosi scrupolosamente alle disposizioni impartite dal Responsabile Unico del Procedimento (RUP) e dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), e rispettando i tempi, le modalità e gli standard di qualità indicati nel presente Capitolato.

Tutte le attività dovranno essere programmate e gestite in modo da non interferire con le normali attività operative e con gli eventi sportivi e istituzionali che si tengono presso lo Stadio Olimpico.

5.2 Piano Operativo Annuale (POA)

Entro 30 giorni dall'avvio del contratto, il Fornitore dovrà presentare un Piano Operativo Annuale (POA), contenente:

- la pianificazione dettagliata delle attività di manutenzione ordinaria e preventiva per l'anno in corso;

- il calendario degli interventi e delle ispezioni programmate;
- la composizione delle squadre operative e le relative competenze tecniche;
- le modalità di presidio durante gli eventi e i flussi di comunicazione con la Direzione Digital Transformation & Innovation Technology;
- le procedure di gestione dei guasti, delle emergenze e degli aggiornamenti;
- la reportistica periodica e gli indicatori di qualità (KPI) da utilizzare per la valutazione del servizio.

Il POA dovrà essere approvato dalla Direzione Digital Transformation & Innovation Technology e costituirà il riferimento operativo per la verifica dell'esecuzione del servizio. Eventuali variazioni in corso d'anno dovranno essere sottoposte a preventiva approvazione scritta del Committente.

5.3 Modalità di programmazione e gestione degli interventi

Gli interventi ordinari e preventivi dovranno essere programmati in coordinamento con la Direzione Digital Transformation & Innovation Technology, secondo un calendario condiviso, al fine di evitare sovrapposizioni con eventi o attività critiche.

Gli interventi straordinari, invece, saranno eseguiti a chiamata, in seguito a segnalazione tramite sistema di ticketing o richiesta diretta via e-mail, attiva h24 e 7 giorni su 7.

Per ogni intervento dovrà essere redatta una scheda tecnica di attività, riportante:

- data e ora di inizio e fine;
- descrizione delle operazioni svolte;
- personale impiegato e durata dell'intervento;
- apparati coinvolti e materiali sostituiti;
- esito finale e note operative.

Le schede dovranno essere validate digitalmente dal RUP o dal suo delegato e conservate in archivio per l'intera durata contrattuale.

5.4 Strumenti di comunicazione e ticketing

L'Appaltatore dovrà utilizzare un sistema di ticketing dedicato, accessibile via web, per la gestione, la tracciabilità e la chiusura di tutte le richieste di assistenza. Ogni ticket dovrà contenere data e ora di apertura, tipologia di problema, priorità, tecnico assegnato e stato di avanzamento.

Il sistema dovrà consentire:

- la generazione automatica di report periodici;
- la classificazione delle richieste per tipologia, gravità e area di intervento;
- la gestione delle statistiche di risposta e risoluzione (SLA);
- l'esportazione dei dati in formato Excel o CSV per la verifica del RUP.

Il tempo massimo di presa in carico di un ticket critico non dovrà superare i 30 minuti dalla segnalazione.

5.5 Controllo, monitoraggio e verifica del servizio

Il controllo della corretta esecuzione del servizio sarà svolto dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), nominato da Sport e Salute, che si avvarrà della collaborazione della Direzione Digital Transformation & Innovation Technology.

Il DEC effettuerà verifiche periodiche, anche a campione, sullo stato delle infrastrutture, sul rispetto degli SLA e sulla qualità della reportistica fornita. Potrà inoltre richiedere in qualsiasi momento la presenza dei tecnici in loco per controlli funzionali o test di prestazione.

Il Fornitore dovrà collaborare pienamente con la Direzione Digital Transformation & Innovation Technology, fornendo ogni informazione utile e partecipando alle riunioni di coordinamento periodiche convocate dal Committente.

5.6 Reportistica e indicatori di qualità

Il Fornitore dovrà produrre report trimestrali di attività, in formato digitale, contenenti almeno:

- riepilogo degli interventi effettuati, suddivisi per tipologia (ordinaria, straordinaria, eventi, ottimizzazioni);
- andamento dei ticket e dei tempi di risoluzione;
- stato di funzionamento degli apparati principali e dei sistemi di rete;

- eventuali criticità riscontrate e proposte di miglioramento;
- verifica del rispetto degli SLA.

Tutti i report saranno oggetto di approvazione formale da parte della Direzione Digital Transformation & Innovation Technology e costituiranno base documentale per la valutazione della performance dell'Appaltatore.

5.7 Sicurezza informatica e protezione dei dati

Il Fornitore dovrà rispettare scrupolosamente le norme di sicurezza informatica e di protezione dei dati personali, in conformità anche delle disposizioni interne di Sport e Salute.

In particolare, dovrà:

- trattare i dati e le informazioni di rete esclusivamente per le finalità del servizio;
- garantire la riservatezza delle credenziali di accesso ai sistemi;
- utilizzare strumenti di connessione sicuri (VPN, SSH, HTTPS) e autenticazioni a più fattori;
- mantenere la riservatezza su tutte le informazioni tecniche e operative acquisite nel corso dell'appalto;
- distruggere o restituire i dati al termine del contratto, secondo le istruzioni del Committente.

Ogni violazione o perdita di dati dovrà essere immediatamente comunicata al Responsabile del Trattamento designato da Sport e Salute.

5.8 Sicurezza nei luoghi di lavoro

Il personale impiegato dovrà operare nel pieno rispetto delle norme in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, conformemente al **D.Lgs. 81/2008**. Il Fornitore dovrà:

- dotare i propri tecnici dei dispositivi di protezione individuale (DPI) adeguati;
- fornire formazione e aggiornamento periodico in materia di sicurezza;
- attenersi alle procedure di accesso e ai protocolli di sicurezza delle sedi Sport e Salute;
- garantire che ogni intervento venga svolto in condizioni di sicurezza e senza interferenze con il pubblico o il personale in servizio.

6. Disposizioni amministrative

6.1 Durata del contratto

La durata del contratto è stabilita in **ventiquattro (24) mesi**, decorrenti dalla data del verbale di avvio del servizio sottoscritto da entrambe le parti. La decorrenza effettiva sarà comunicata formalmente da Sport e Salute S.p.A. al Fornitore aggiudicatario.

Il contratto potrà essere prorogato tecnicamente per il tempo strettamente necessario a garantire la continuità del servizio in attesa dell'espletamento di una nuova procedura di gara, nei limiti e secondo le modalità previste dall'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 36/2023.

Eventuali rinnovi o estensioni del servizio dovranno essere approvati con apposito atto di Sport e Salute S.p.A., previa verifica della convenienza economica e del buon esito del contratto in corso.

6.2 Obblighi dell'Appaltatore

Il Fornitore si impegna a:

- eseguire tutte le attività oggetto dell'appalto nel rispetto delle norme tecniche, di sicurezza e delle buone pratiche del settore ICT;
- garantire la disponibilità continuativa del personale tecnico designato, in possesso delle qualifiche e delle competenze richieste;
- mantenere la riservatezza su tutte le informazioni acquisite nel corso dell'esecuzione del contratto;
- collaborare costantemente con la Direzione Digital Transformation & Innovation Technology per il corretto coordinamento operativo;
- adottare ogni misura organizzativa idonea a prevenire disservizi, interruzioni o degni di prestazione delle reti e dei sistemi multimediali;
- assicurare la piena tracciabilità di ogni intervento, attraverso la reportistica e il sistema di ticketing dedicato.

Ogni attività dovrà essere svolta in modo da non arrecare danni o disagi alle strutture di Sport e Salute, né interferire con lo svolgimento di eventi o manifestazioni in corso.

6.3 Responsabilità e penali

Il Fornitore è responsabile del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali e del comportamento dei propri dipendenti e collaboratori. È tenuto a risarcire eventuali danni diretti o indiretti causati a persone, beni o infrastrutture durante l'esecuzione del servizio.

In caso di **inadempienze o mancato rispetto dei livelli di servizio (SLA)**, Sport e Salute potrà applicare penali, proporzionali alla gravità dell'evento, fino a un massimo dello 0,1 per mille dell'importo giornaliero del servizio.

Costituiscono causa di inadempienza grave, tra le altre:

- mancata presenza del personale tecnico durante eventi o turni concordati;
- tempi di intervento superiori agli SLA;
- assenza o incompletezza della documentazione tecnica obbligatoria;
- sostituzione non autorizzata delle risorse designate;
- interruzione ingiustificata del servizio o comportamento negligente.

L'applicazione delle penali non pregiudica il diritto del Committente di risolvere il contratto in caso di reiterata inadempienza o grave violazione contrattuale.

6.4 Risoluzione del contratto

Sport e Salute S.p.A. potrà risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante semplice comunicazione scritta, nei seguenti casi:

- grave o reiterato inadempimento delle obbligazioni contrattuali;
- mancato rispetto degli SLA per due trimestri consecutivi;
- perdita dei requisiti tecnico-professionali o delle certificazioni richieste;
- cessione non autorizzata del contratto o subappalto non approvato;
- violazione delle norme di sicurezza informatica o riservatezza dei dati.

In caso di risoluzione anticipata, Sport e Salute avrà diritto di trattenere le somme dovute a titolo di garanzia e di rivalersi sui crediti residui per il risarcimento dei danni.

6.5 Subappalto

È ammesso il subappalto nei limiti e secondo le modalità previste dal D.Lgs. 36/2023, previa autorizzazione scritta di Sport e Salute S.p.A. Il Fornitore principale resterà in ogni caso responsabile in solido verso la Stazione Appaltante dell'esecuzione del servizio, anche per le parti eventualmente subappaltate.

6.6 Riservatezza e proprietà delle informazioni

Tutti i dati, le informazioni e i documenti di cui il Fornitore verrà a conoscenza in occasione dell'esecuzione del contratto sono da considerarsi strettamente riservati e di esclusiva proprietà di Sport e Salute S.p.A.

È vietato l'utilizzo, la riproduzione o la divulgazione, anche parziale, di qualsiasi informazione tecnica, schematica o organizzativa relativa alle infrastrutture Digital Transformation & Innovation Technology e ai sistemi multimediali, salvo preventiva autorizzazione scritta del Committente.

6.7 Foro competente

Per qualsiasi controversia derivante dall'esecuzione o interpretazione del contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

6.8 Clausola di prevalenza

In caso di contrasto tra le disposizioni del presente Capitolato e quelle contenute nell'offerta tecnica o economica del Fornitore, prevarranno sempre le clausole del Capitolato Tecnico, salvo esplicita deroga approvata per iscritto da Sport e Salute S.p.A.

6.9 Disposizioni finali

Il presente Capitolato entra in vigore con la sottoscrizione del contratto e costituisce parte integrante e sostanziale dello stesso. Eventuali modifiche, chiarimenti o integrazioni dovranno essere redatti in forma scritta e sottoscritti da entrambe le parti.

Il Fornitore dichiara di aver preso completa visione delle infrastrutture, degli ambienti di lavoro e delle condizioni operative presso lo Stadio Olimpico e il Parco del Foro Italico, accettando integralmente le prescrizioni tecniche e organizzative previste nel presente documento.

7. Clausola di riscatto e cessione finale dei beni e delle soluzioni tecnologiche

7.1 Oggetto della clausola

Al termine della durata contrattuale, e comunque non oltre la data di cessazione del servizio di manutenzione e assistenza tecnica, tutti i beni, apparati, software, licenze, infrastrutture e materiali forniti, sviluppati o utilizzati nell'ambito del presente appalto diverranno di piena e definitiva proprietà di Sport e Salute S.p.A., a fronte del versamento simbolico dell'importo di € 1,00 (uno/00), oltre IVA di legge, a titolo di riscatto.

7.2 Ambito di applicazione

La clausola di riscatto si applica a **tutti i componenti hardware e software**, compresi a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- dispositivi iPad e relativi accessori di installazione;
- apparati di rete, switch, router, cablaggi e componenti multimediali forniti o installati nell'ambito dell'appalto;
- software di gestione, monitoraggio e streaming multimediale, incluse eventuali licenze server o client;
- applicazioni sviluppate appositamente per la Stazione Appaltante (inclusa l'applicazione "*Olimpico Live Experience*" o equivalenti);
- database, interfacce, configurazioni, codici sorgente, ambienti di sviluppo e librerie;
- documentazione tecnica, manuali d'uso, diagrammi, sorgenti grafici, materiali formativi e ogni altro contenuto digitale generato durante il periodo contrattuale.

7.3 Modalità di trasferimento

Alla data di cessazione del contratto o in caso di risoluzione anticipata per scadenza naturale, l'Appaltatore dovrà:

1. consegnare alla Stazione Appaltante un verbale di trasferimento e cessione definitiva, contenente l'elenco completo dei beni e delle componenti oggetto di riscatto;
2. fornire copia integrale della documentazione tecnica e amministrativa relativa a ciascun bene e software (inclusi codici sorgente e chiavi di accesso);

3. rilasciare una dichiarazione liberatoria di proprietà, attestante l'assenza di vincoli, diritti di terzi, licenze d'uso o canoni residui;
4. garantire l'utilizzo pieno e illimitato di tutte le soluzioni, senza restrizioni di tempo, utenze o territorio.

Il passaggio di proprietà si intenderà perfezionato con la sottoscrizione del verbale di riscatto e il pagamento dell'importo simbolico di € 1,00 oltre IVA.

7.4 Garanzia di libera disponibilità

A partire dalla data di riscatto, la Stazione Appaltante acquisirà tutti i diritti di utilizzo, modifica, riproduzione e manutenzione, nonché la facoltà di concedere a terzi l'uso, la gestione o l'aggiornamento delle soluzioni tecnologiche oggetto del contratto, senza necessità di ulteriori autorizzazioni.

L'Appaltatore si impegna a trasferire i beni e i software liberi da oneri, licenze temporanee, vincoli proprietari o limitazioni d'uso, assicurando la piena disponibilità delle risorse tecniche e dei codici sorgente.

7.5 Effetti giuridici

La presente clausola ha effetto vincolante e si intende parte integrante del Capitolato Tecnico e del contratto d'appalto. La Stazione Appaltante, a conclusione del periodo contrattuale, potrà esercitare il diritto di riscatto mediante semplice comunicazione scritta, senza necessità di ulteriori formalità o gare. Il valore simbolico del corrispettivo (€ 1,00 oltre IVA) è stato considerato in sede di formulazione economica dell'offerta e non potrà essere oggetto di revisione prezzi o aggiornamento.

7.6 Clausola di salvaguardia

Eventuali diritti di proprietà intellettuale relativi a software di terze parti utilizzati nel corso dell'appalto dovranno essere regolarmente licenziati e ceduti alla Stazione Appaltante con diritto d'uso perpetuo. Resta ferma la responsabilità esclusiva dell'Appaltatore in merito alla legittima titolarità e trasferibilità dei diritti di utilizzo.

7.7 Verbale di riscatto finale

Il trasferimento di proprietà sarà formalizzato mediante **Verbale di Riscatto Finale**, redatto in duplice copia e firmato dal RUP e dal legale rappresentante dell'Appaltatore, attestante:

- la data effettiva del passaggio di proprietà;

- la descrizione dei beni e delle licenze cedute;
- la conferma dell'avvenuto pagamento simbolico di € 1,00;
- l'assenza di pendenze economiche o diritti residui a favore dell'Appaltatore.

Con la firma del Verbale, tutti i beni e le soluzioni tecnologiche si intenderanno definitivamente trasferiti alla Stazione Appaltante.

7.8 Finalità e valore strategico della clausola

La presente clausola è volta a garantire la **continuità gestionale, la sicurezza informatica e la sovranità tecnologica** di Sport e Salute S.p.A., assicurando la piena disponibilità dei beni e delle infrastrutture realizzate nell'ambito dell'appalto, nel rispetto dei principi di efficienza, economicità e tutela del patrimonio pubblico.

8. Clausola di chiusura e disposizioni conclusive

8.1 Validità e prevalenza

Il presente Capitolato Tecnico costituisce parte integrante e sostanziale della documentazione di gara e del successivo contratto d'appalto. In caso di difformità o contrasto tra le disposizioni del Capitolato Tecnico e quelle contenute in altri documenti di gara (Disciplinare, Schema di Contratto, Quadro Economico), prevalgono le disposizioni del Capitolato Tecnico per gli aspetti di natura tecnica e funzionale, e quelle del Disciplinare o del Contratto per gli aspetti amministrativi, economici e procedurali.

8.2 Vincolatività delle prescrizioni

Tutte le prescrizioni, condizioni e specifiche tecniche contenute nel presente Capitolato sono vincolanti per l'Appaltatore, che dovrà osservarle scrupolosamente durante l'esecuzione del contratto. Eventuali omissioni o inesattezze non potranno essere invocate come motivo di esclusione di responsabilità, essendo l'Appaltatore tenuto a garantire comunque la piena funzionalità e l'efficienza dei servizi oggetto dell'appalto.

8.3 Obblighi di collaborazione e comunicazione

L'Appaltatore è tenuto a mantenere un rapporto costante di collaborazione tecnica con la Direzione Digital Transformation & Innovation Technology e con il RUP, assicurando la massima trasparenza, tempestività e completezza delle comunicazioni durante l'intera durata del contratto.

Tutti gli aggiornamenti, segnalazioni, piani di intervento e modifiche progettuali dovranno essere preventivamente approvati dalla Stazione Appaltante.

8.4 Proprietà, riservatezza e trattamento dei dati

Tutti i materiali, i dati, i codici, i progetti, i documenti e le informazioni di cui l'Appaltatore entrerà in possesso durante l'esecuzione del contratto restano di esclusiva proprietà di Sport e Salute S.p.A. È fatto divieto assoluto di divulgare a terzi qualsiasi informazione tecnica o gestionale senza autorizzazione scritta della Stazione Appaltante, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e delle politiche interne di sicurezza informatica.

8.5 Esecuzione a regola d'arte e standard qualitativi

L'Appaltatore si impegna a eseguire tutte le attività previste nel rispetto delle migliori pratiche di settore, degli standard tecnici nazionali e internazionali, nonché delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di sicurezza, ambiente e lavoro. Tutti i servizi dovranno essere erogati secondo criteri di qualità, efficienza e continuità, nel rispetto degli SLA contrattuali e degli indicatori di performance (KPI) stabiliti dalla Stazione Appaltante.

8.6 Durata, estensione e rinnovo

La durata del contratto, le eventuali proroghe o estensioni dei servizi sono stabilite nel Disciplinare di Gara e nel relativo Contratto. Eventuali proroghe tecniche o rinnovi saranno attuati secondo le disposizioni del D.Lgs. 36/2023, previo provvedimento formale della Stazione Appaltante e nei limiti di legge.

8.7 Clausola di salvaguardia

Qualora disposizioni legislative, regolamentari o amministrative successive alla stipula del contratto introducano modifiche che incidano sul contenuto tecnico del servizio, l'Appaltatore sarà tenuto ad adeguarsi alle nuove norme, previa definizione con la Stazione Appaltante delle eventuali variazioni tecnico-economiche connesse, nel rispetto dei principi di buona fede e collaborazione.