

**Gara europea a procedura telematica aperta tramite Accordo Quadro per l'affidamento di un appalto di fornitura di servizi di Ospitalità Accoglienza, Accompagnamento, Gestione Accessi e servizi accessori per supporto operativo a manifestazioni ed eventi sportivi, non sportivi, istituzionali e vari.**

**CIG 92865439B5**

**R.A. 084\_22\_PA**

## **Capitolato Tecnico**

### **INDICE**

<b>1. PREMESSE</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. Definizioni</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OGGETTO</b> .....	<b>4</b>
<b>3. DURATA DELL' ACCORDO QUADRO E CORRISPETTIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>4. LUOGO DI ESECUZIONE</b> .....	<b>4</b>
<b>5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>5</b>
<b>5.1. Attività di Accoglienza / Benvenuto</b> .....	<b>5</b>
<b>5.2. Attività di Accompagnamento di pubblico, ospiti, personalità e partecipanti</b> .....	<b>5</b>
<b>5.3. Attività di gestione accessi autorizzati</b> .....	<b>6</b>
<b>5.4. Attività di supporto operativo vario</b> .....	<b>6</b>

5.5.	Attività di steward delle aree/spazi dedicati agli Eventi .....	6
5.6.	Eventuale – Servizi di interpretariato e di logistica .....	7
6.	<b>COMPETENZE DEL PERSONALE.....</b>	<b>7</b>
7.	<b>STANDARD DI COMPORTAMENTO .....</b>	<b>8</b>
8.	<b>DIVISE E DOTAZIONI.....</b>	<b>8</b>
9.	<b>RESPONSABILE DEL SERVIZIO E GRUPPO DI LAVORO.....</b>	<b>9</b>
10.	<b>MODALITÀ DI GESTIONE DELL'APPALTO.....</b>	<b>11</b>
10.1.	Modalità di attivazione del singolo servizio .....	11
10.2.	Richiesta di Fornitura.....	12
11.	<b>OBBLIGHI DEL FORNITORE .....</b>	<b>13</b>
12.	<b>FORMAZIONE SPECIALISTICA.....</b>	<b>13</b>
13.	<b>CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>13</b>
14.	<b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE.....</b>	<b>14</b>
15.	<b>RESPONSABILI DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....</b>	<b>14</b>
16.	<b>CORRISPETTIVI .....</b>	<b>15</b>
17.	<b>CLAUSOLA SOCIALE.....</b>	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
18.	<b>LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>16</b>
19.	<b>PENALI .....</b>	<b>18</b>
20.	<b>FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....</b>	<b>18</b>
21.	<b>TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....</b>	<b>18</b>
22.	<b>ULTERIORI NOTE.....</b>	<b>19</b>

## 1. PREMESSE

Sport e Salute S.p.A. intende selezionare un operatore economico per la sottoscrizione di un Accordo Quadro, ex art. 54 comma 3 del D.Lgs. 50/2016, avente ad oggetto l'affidamento dei servizi di ospitalità, accoglienza, accompagnamento, gestione accessi e servizi accessori per supporto operativo vario per eventi e manifestazioni sportive, non sportive, istituzionali e altri eventi, così come 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 a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo di personalità pubbliche di svariati campi della cultura, pubblica amministrazione, rappresentanti di enti e aziende private.

A tal fine, si rende necessario acquisire e gestire un Servizio di accoglienza, 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:** Sport e Salute e loro ospiti anche di livello istituzionale;

**Committente/Sport e Salute:** Sport e Salute S.p.A., Società per azioni costituita in forza dell'articolo 8 del decreto legge 8 luglio 2002 n. 138, convertito con legge 8 agosto 2002 n. 178 e modificata ai sensi del comma 629 e seguenti, articolo 1 della legge 30 dicembre 2018, n. 145. La Società produce e fornisce servizi di interesse generale a favore dello sport, secondo le direttive e indirizzi dell'Autorità di Governo competente in materia di sport;

**Fornitore:** operatore economico aggiudicatario della procedura;

**Amministrazione:** Varie Direzioni Sport e Salute, ciascuna responsabile per Piani dettagliati delle Attività e specifici Ordini di Fornitura;

**Piano Dettagliato delle Attività (PDA):** documento redatto dal Fornitore, sulla base di quanto dichiarato in Offerta Tecnica, che formalizza il dettaglio del Servizio da erogare in relazione a quanto richiesto dall'Amministrazione nella Richiesta di Fornitura nonché a quanto emerso durante gli incontri preparatori.

**Evento:** qualunque manifestazione, attività di carattere sportivo, non sportivo, istituzionale promosso o organizzato da Sport e Salute 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;

**Steward:** assistenti di cui si avvalgono le società sportive organizzatrici delle competizioni cui è affidato lo svolgimento dei servizi di controllo dei titoli di accesso agli impianti sportivi, di accoglienza e instradamento degli spettatori e di verifica del rispetto del regolamento d'uso degli impianti medesimi, nonché dei servizi ausiliari dell'attività di polizia relativi ai controlli nell'ambito dell'impianto sportivo. Così come previsto dal Decreto del Ministero dell'Interno 6 ottobre 2009, adottato ai sensi dall' art. 3, comma 9, della L 15.7.2009 n. 94;

**Direttore dell'esecuzione del contratto:** referente Sport e Salute 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 Sport e Salute per il Servizio oggetto di questo capitolato.

## 2. OGGETTO

Oggetto del presente accordo quadro sono i servizi di Ospitalità, Accoglienza, Accompagnamento, Gestione Accessi e servizi accessori per il supporto operativo a manifestazioni ed eventi sportivi, non sportivi, istituzionali e vari al chiuso e/o all'aperto come meglio descritto nei paragrafi successivi.

## 3. DURATA DELL' ACCORDO QUADRO E CORRISPETTIVO

Si rimanda al paragrafo 3 del Disciplinare di gara.

## 4. LUOGO DI ESECUZIONE

Fermo restando che non è possibile preventivare in sede di progettazione né una lista esaustiva, né un computo esatto delle prestazioni da svolgere, 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 di Sport e Salute che in affitto per il periodo richiesto alla manifestazione ambito del servizio, ovvero immobili e sedi Istituzionali Italiane.

Di seguito si riporta un elenco esemplificativo e non esaustivo degli eventi in cui può essere richiesta l'erogazione dei servizi da parte del Fornitore.

### Grandi Eventi (vedi numeriche e giornate evento)

Eventi di caratura internazionale, che coinvolgono più impianti sportivi e differenti aree del parco del Foro Italico con presenza di pubblico complessiva oltre le 10.000 unità:

	Giorni Evento	Spettatori	Impianti
Sei Nazioni	3	150.000	Stadio Olimpico e Parco del Foro Italico
Internazionali BNL D'Italia	14	400.000	Complesso del Tennis Parco del Foro Italico
Piazza di Siena	3	40.000	Villa Borghese
Golden Gala	1	50.000	Stadio Olimpico
GP Taekwondo	5	30.000	Stadio Pietrangeli e Parco del Foro Italico
Beach Volley	8	70.000	Stadio Centrale e Parco del Foro Italico
Settecolli	3	20.000	Stadio del Nuoto
Europei d Nuoto	11	100.000	Stadio del Nuoto - Stadio Pietrangeli e Parco del Foro Italico
Triathlon	2	10.000	Stadio Pietrangeli e Parco del Foro Italico

### Altri Eventi (circa 30 anno)

Eventi con un impatto limitato nel tempo, sugli impianti e con un pubblico ridotto/contingentato, come per esempio:

- Eventi Aziendali;
- Conferenze Stampa;

- Firme Protocolli;
- Presentazioni Progetti;
- Gala Dinner.
- Congressi;
- Conferenze;
- Convegni;
- Tavole rotonde;
- Workshop;
- Press Tour
- Convention.

## **5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

Per tutte le attività descritte nei paragrafi successivi andranno previste ed espletate dagli addetti modalità di accoglienza speciale, come in caso di presenza di persone disabili, anche attraverso 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.

Tutti gli addetti alle attività verranno coordinati da una Segreteria organizzativa come meglio specificato nel paragrafo 9.

### **5.1. Attività di Accoglienza / Benvenuto**

Gli addetti devono fornire assistenza e supporto ai partecipanti degli Eventi oggetto del Servizio, assicurando la corretta e tempestiva comunicazione di informazioni rilevanti e di utilità per i partecipanti, e svolgere attività varie per il successo dell'Evento.

A titolo esemplificativo, la mansione può includere:

- predisposizione dell'elenco dei partecipanti;
- accoglienza all'ingresso della manifestazione e se richiesto registrazione delle generalità;
- distribuzione materiale informativo, cartelline, gadget;
- informazioni sul programma, eventuali trasporti, e altri servizi a disposizione dei partecipanti;
- controllo dell'andamento dell'Evento intervenendo in caso di bisogno e segnalando tempestivamente eventuali criticità.

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.

### **5.2. Attività di Accompagnamento di pubblico, ospiti, personalità e partecipanti**

Gli addetti forniscono assistenza e supporto legato al transito e agli spostamenti delle persone che partecipano all'Evento, ed espletano varie attività operative per il successo della manifestazione o evento.

A titolo esemplificativo, la mansione può includere di seguire e supportare i partecipanti all'Evento nei loro spostamenti.

Il personale addetto ai servizi 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.

### **5.3. Attività di gestione accessi autorizzati**

Gli addetti forniscono assistenza e supporto alle persone che accedono all'Evento, e operano per il suo successo.

A titolo esemplificativo, la mansione può includere:

- verifica, tramite apposito lettore o altro dispositivo abilitante, della 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;
- verifica del green pass o di titoli che la legge prevede vadano posseduti per l'accesso a manifestazioni o eventi a seguito della pandemia da sars-covid -19
- 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/spegnimento luci location dell'evento, ove richiesto;
- segnalazione di eventuali malfunzionamenti alla direzione della sede dell'Evento.

### **5.4. Attività di supporto operativo vario**

Sport e Salute potrà richiedere lo svolgimento di attività a supporto della buona riuscita dell'Evento come a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- 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 interfaccia e supporto operativo di vario tipo agli addetti front-office come hostess e steward;
- Controllori dei parcheggi: personale addetto alla gestione e controllo degli spazi riservati al parcheggio di veicoli;
- Runner: autista/tuttofare, che può occuparsi anche di approvvigionamenti dell'ultimo minuto.

### **5.5. Attività di steward delle aree/spazi dedicati agli Eventi**

Viene richiesto per specifici Eventi la presenza di addetti al controllo iscritti agli elenchi prefettizi (di cui al Decreto del Ministero dell'Interno 6 ottobre 2009 s.m.i. - c.d. Decreto Maroni), per l'erogazione delle seguenti attività:

- **controlli preliminari:**
  - osservazione sommaria dei luoghi per verificare la presenza di eventuali sostanze illecite o oggetti proibiti, nonché di qualsiasi altro materiale che possa essere impropriamente utilizzato mettendo a rischio l'incolumità o la salute delle persone, con obbligo di immediata comunicazione alle Forze di polizia e alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti;

- adozione di ogni iniziativa utile ad evitare che sia creato ostacolo o intralcio all'accessibilità delle vie di fuga e comunque a garantire il regolare svolgimento delle attività di intrattenimento;
- **controlli all'atto dell'accesso del pubblico:**
  - presidio degli ingressi dei luoghi e regolamentazione dei flussi di pubblico;
  - verifica dell'eventuale possesso di un valido titolo di accesso qualora previsto e, nel caso di biglietto nominativo o di un'età minima prevista per l'accesso, verifica del documento di riconoscimento, e del rispetto delle disposizioni che regolano l'accesso;
  - controllo sommario visivo delle persone, volto a verificare l'eventuale introduzione di sostanze illecite, oggetti proibiti o materiale che comunque possa essere pericoloso per la pubblica incolumità o la salute delle persone, con obbligo di immediata comunicazione alle Forze di polizia ed alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti;
- **controlli all'interno del locale/spazio dell'evento:**
  - attività generica di osservazione per la verifica del rispetto delle disposizioni, prescrizioni o regole di comportamento stabilite da soggetti pubblici o privati;
  - concorso nelle procedure di primo intervento, che non comporti l'esercizio di pubbliche funzioni, né l'uso della forza o di altri mezzi di coazione o l'esposizione a profili di rischio, volto a prevenire o interrompere condotte o situazioni potenzialmente pericolose per l'incolumità o la salute delle persone.

Resta fermo l'obbligo di immediata segnalazione alle Forze di polizia e alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti, cui, a richiesta, deve essere prestata la massima collaborazione.

Nell'espletamento dei suddetti compiti il personale deve essere munito di idoneo documento di identità e tenere esposto un tesserino di riconoscimento di colore giallo, recante la dicitura "Assistenza" in caratteri facilmente leggibili. Il tesserino deve avere le caratteristiche prescritte dall'Allegato A del Decreto del Ministero dell'Interno 6 ottobre 2009 s.m.i. - c.d. Decreto Maroni.

### **5.6. Eventuale – Servizi di interpretariato e di logistica**

Potranno essere richiesti su base giornaliera oppure per singolo Evento, servizi di interpretariato e supporti specifici per la logistica. Per questi servizi accessori su richiesta di Sport e Salute il Fornitore invierà un preventivo di spesa, sottoposto a verifica di congruità e a successiva eventuale approvazione.

## **6. COMPETENZE DEL PERSONALE**

Le figure professionali dovranno essere specializzate e formate 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.

Viene richiesto che il 20% del gruppo di lavoro impiegato nei diversi Eventi, oltre alla conoscenza dell'italiano, abbia un livello di inglese almeno pari al certificato B2, secondo quanto previsto dal Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER).

Per specifici eventi potrà essere necessaria la conoscenza di ulteriori lingue come francese e Spagnolo che saranno richieste al Fornitore al momento dell'emissione dell'ordine d'acquisto.

Le figure professionali richieste dovranno essere formate, in funzione dei diversi ruoli, sulla disciplina prevista dal Testo Unico emanato con D.Lgs. 09.04.2008 n. 81 e successive modificazioni e integrazioni introdotte ex lege 7 luglio 2009 n. 88 e D.Lgs. 3 agosto 2009 n. 106 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il numero di addetti al primo soccorso dovrà essere idoneo e definito dal Fornitore in funzione della valutazione del rischio dell'Evento.

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

## 7. STANDARD DI COMPORTAMENTO

Il Fornitore dovrà garantire uno standard di comportamento da parte del personale impiegato nell'esecuzione dei servizi, che dovrà ricomprendere:

- modi cortesi ed educati;
- rispetto del visitatore/utente;
- osservanza delle regole finalizzate all'efficienza e alla qualità del servizio garantendo il presidio continuativo fatte salve brevi pause atte a garantire un adeguato recupero;
- attenzione all'etica del comportamento;
- modalità adeguate rispetto a particolari fasce di utenza, per esempio bambini, scolaresche, anziani, persone disagiate o senza fissa dimora, ecc.;
- attenzione ai comportamenti da tenere durante lo svolgimento del servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: postura decorosa; divieto di fumo, utilizzo del telefono cellulare e di apparecchi elettronici riproduttori di musica; ecc.).
- capacità di svolgere la propria attività con professionalità, competenza ed efficienza, con particolare riferimento alla relazione col pubblico.

## 8. DIVISE E DOTAZIONI

Il personale impiegato dovrà indossare sempre l'uniforme, nonché essere sempre in possesso del badge di riconoscimento.

Le uniformi dovranno essere mantenute in perfetta efficienza, così come dovrà essere prestata la massima attenzione alla cura della persona.

Dove non diversamente richiesto dal Sport e Salute, le divise devono essere predisposte dal Fornitore e deve essere composta da 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 richiesto.

L'abbigliamento che generalmente deve essere predisposto o coordinato dal Fornitore può contemplare:

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

La divisa o l'abbigliamento da utilizzare sarà oggetto di valutazione preventiva all'avvio dell'Evento e diventerà operativa previa approvazione di Sport e Salute. 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.

## 9. RESPONSABILE DEL SERVIZIO E GRUPPO DI LAVORO

Il Fornitore deve indicare in sede di offerta tecnica il nominativo del “Responsabile per l’Esecuzione del Servizio”, allegandone il relativo Curriculum Vitae, che assumerà il ruolo di responsabile del Servizio in nome e per conto del Fornitore nei confronti di Sport e Salute con i seguenti compiti e responsabilità:

- monitoraggio di tutte le attività previste dal presente Capitolato;
- raggiungimento degli obiettivi di progetto tramite l’utilizzo del team di risorse messe a disposizione;
- rappresentanza del referente del Direttore dell’esecuzione del contratto di Sport e Salute.

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 descritte nei paragrafi precedenti 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 agli Eventi, 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 previsti.

Tra i componenti della Segreteria Organizzativa dovrà essere nominato un Responsabile della segreteria che si interfacerà direttamente con il Responsabile per l’Esecuzione.

- **Addetti Servizi Operativi**

Sotto la supervisione della Segreteria Organizzativa e a questa funzione rendendone conto esaustivamente e continuamente per tutto il periodo previsto per l’incarico affidato, ogni addetto si occuperà per ogni Evento di una delle mansioni descritte al paragrafo 5, necessarie alla completa esecuzione dei servizi previsti.

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; cortesia, rapidità di reazione, Italiano fluente, conoscenza della lingua inglese e/o di altre lingue straniere così come specificato

nel paragrafo 6 eventuale capacità di utilizzo di strumenti come apparecchi multifunzione e applicazioni smartphone/tablet;

- **Addetti ai servizi di controllo** (personale così come previsto dal Decreto del Ministero dell'Interno 6 ottobre 2009 s.m.i. - c.d. Decreto Maroni): personale iscritto nell'elenco di cui all'art.1 del citato decreto, rapidità di individuazione di situazioni potenzialmente pericolose, prontezza di intervento, esperienza pregressa in eventi ad alta intensità di affluenza;
- **Addetti al controllo dei parcheggi**: esperienza pregressa in analoghi eventi e manifestazioni; cortesia, approccio collaborativo, rapidità di azione;
- **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 a Sport e Salute vanno inclusi dati anagrafici completi, età, titolo di studio due foto a colori, di cui una a figura intera.

Sport e Salute 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 di Sport e Salute delle competenze e dei dati anagrafici del personale proposto dal Fornitore per lo specifico Evento, eventualmente attraverso colloqui preventivi (anche da remoto, ad esempio attraverso videoconferenza), nell'ambito delle attività per l'attivazione della fornitura al paragrafo 10.1.

Al personale sarà inoltre richiesto di seguire accuratamente le direttive impartite da Sport e Salute. 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 verranno temporaneamente 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 piè 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 18.

Le risorse componenti il Gruppo di lavoro (Responsabile per l'Esecuzione del Servizio, Componenti della Segreteria Organizzativa) devono essere legate al Fornitore, alla data di risposta della richiesta di attivazione del singolo servizio, da vincolo di lavoro dipendente o da contratto di collaborazione.

Per i compiti e le funzioni specifiche assegnate, 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, Sport e Salute si riserva la possibilità di risolvere di diritto l'Accordo Quadro 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/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 18.

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.

## **10. MODALITÀ DI GESTIONE DELL'APPALTO**

Il fornitore dovrà eseguire il servizio oggetto del presente accordo quadro a perfetta regola d'arte, a propria cura e spese e con impiego di propri mezzi, nel rispetto di quanto previsto nel presente Capitolato, nonché delle istruzioni impartite, per ciascun Evento, da Sport e Salute.

Il servizio dovrà essere svolto "a chiamata", mediante impiego del numero e della tipologia di unità richieste da Sport e Salute per il singolo evento.

Nella richiesta di espletamento del servizio, Sport e Salute indicherà, per ogni singolo Evento, le date e gli orari di effettuazione del servizio e il numero e la tipologia di unità necessarie, nonché, ove necessario, fornirà il Cronoprogramma Esecutivo dell'Evento.

Sport e Salute potrà comunque richiedere all'Appaltatore variazioni nelle modalità esecutive richieste per il singolo evento, anche con riferimento a giorni, orari di espletamento, numero di unità di personale da impiegare.

### **10.1. Modalità di attivazione del singolo servizio**

Per attivare un singolo servizio, viene seguito il seguente iter procedurale:

- Sport e Salute emette una Richiesta di Fornitura - per i dettagli, si rimanda al successivo paragrafo 10.2 – entro 30 (trenta) giorni in caso di grandi eventi ed entro 3 (tre) giorni in caso di piccoli eventi;
- il Fornitore effettua incontri preliminari anche da remoto (es. in videoconferenza) con l'Amministrazione e colloqui con il personale incaricato, per la conferma delle risorse richieste con le competenze rispondenti ai requisiti professionali previsti;

- il Fornitore elabora e trasmette il Piano Dettagliato delle Attività (PDA), comprensive delle schede anagrafiche delle risorse proposte per i grandi eventi da rinviare entro 5 giorni dalla ricezione, per i piccoli eventi entro 1 giorno dalla ricezione;
- il Fornitore recepisce nel PDA eventuali evidenze da parte di Sport e Salute;
- Sport e Salute sottoscrive l'Ordine di Fornitura che approva e recepisce il PDA.
- Il Fornitore avvia la progettazione operativa dei servizi a seguito dell'emissione e sottoscrizione dell'Ordine di Fornitura e procede con l'erogazione del servizio nei tempi e modi concordati.

## **10.2. Richiesta di Fornitura**

La Richiesta di Fornitura è il documento con cui Sport e Salute richiede al Fornitore di elaborare il PDA.

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

Con la Richiesta di Fornitura Sport e Salute:

- richiede l'individuazione del team di persone da utilizzare per l'Evento;
- indica la data dell'incontro preparatorio per l'Evento;
- fornisce informazioni utili per la stesura del PDA sottostante all'Evento e relativo servizio;
- valuta il PDA e ne formalizza eventualmente le deduzioni entro 3 giorni in caso di grandi eventi ed entro 1 giorno in caso di piccoli eventi.

Durante gli incontri preparatori il Fornitore deve procedere a:

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

In caso di grandi eventi, il Fornitore, ricevuta la Richiesta di Fornitura, ha l'obbligo di comunicare tempestivamente (entro 5 giorni solari), a mezzo e-mail, a Sport e Salute la conferma della propria presenza all'incontro preparatorio indicando i nominativi ed i ruoli dei partecipanti e altri dettagli utili.

In caso di piccoli eventi, il Fornitore, ricevuta la Richiesta di Fornitura, ha l'obbligo di comunicare tempestivamente e comunque entro 4 ore dalla richiesta, a mezzo e-mail, a Sport e Salute 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 delle penali previste nel paragrafo 18.

Durante gli incontri preparatori congiunti il Fornitore deve rilevare tutte le esigenze di Sport e Salute e individuare la più opportuna configurazione dell'insieme di servizi e delle relative modalità operative di erogazione 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 Sport e Salute, che lo deve sottoscrivere per accettazione (nella persona indicata dalla stessa), nel quale riporterà le principali evidenze emerse che poi confluiranno nel PDA, che quindi comprenderà tutte le schede anagrafiche delle risorse proposte per il singolo Evento ed il relativo servizio.

Il PDA deve essere inviato dal Fornitore entro 3 (tre) giorni naturali e consecutivi dall'avvenuto incontro preparatorio e approvato dalla committente a mezzo e-mail in caso di grandi eventi e entro tre ore lavorative in caso di piccoli eventi.

Sport e Salute approva il PDA con la trasmissione dell'Ordine di Fornitura per la relativa sottoscrizione o, se necessario, avanza eventuali modifiche e/o integrazioni che dovranno essere recepita dal Fornitore entro 2 giorni in caso di grandi eventi ed entro 4 ore in caso di piccoli eventi.

Il Fornitore sarà tenuto ad attivare il servizio entro il termine indicato nell'Ordine di Fornitura.

Sport e Salute si impegna a richiedere l'attivazione del servizio con un preavviso di 30 giorni naturali e consecutivi in caso di grandi eventi ed entro 3 giorni lavorativi per i piccoli eventi. Ritardi nei tempi di risposta sono soggetti alle penali previste al paragrafo 18.

Sport e Salute ha la facoltà di procedere con, e il Fornitore ha l'obbligo di accettare, la disdetta di un evento previsto in svolgimento attraverso comunicazione telefonica e poi scritta via e-mail al Fornitore entro 4 (quattro) ore prima dell'inizio dell'evento stesso.

## **11. OBBLIGHI DEL FORNITORE**

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 18;
2. Disponibilità delle risorse su tutto il territorio nazionale;
3. Formazione del proprio personale incaricato ed erogazione di briefing specifici sui contenuti e dettagli delle attività da svolgere per ogni singolo Evento.

Durante gli incontri preliminari verranno fornite tutte le informazioni utili all'elaborazione del relativo Piano Dettagliato delle Attività e per procedere a briefing per il personale addetto.

## **12. FORMAZIONE SPECIALISTICA**

Se indicato in offerta tecnica, il Fornitore dovrà garantire, senza alcun costo aggiuntivo per la stazione appaltante, l'erogazione di corsi di formazione specialistica a tutto il proprio personale addetto al Servizio.

Oltre agli obblighi formativi già previsti nel presente Capitolato, la formazione specialistica dovrà vertere su uno o più dei seguenti ambiti:

- attività organizzative;
- soft skills;
- diversità;
- primo soccorso (oltre a quanto già previsto in adempimento degli obblighi di legge).

A tal fine il concorrente presenta in offerta tecnica un piano di formazione con indicazione, a titolo puramente esemplificativo, degli obiettivi formativi che si intendono raggiungere, gli argomenti trattati, il numero di ore riservate a tale formazione, le modalità di erogazione (FAD, in aula, webinar ecc), i CV dei docenti.

Il programma formativo dovrà essere trasmesso a Sport e Salute entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla stipula dell'Accordo Quadro. Al termine di ogni ciclo di formazione il Fornitore dovrà darne formale evidenza con certificati e attestati di presenza.

## **13. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Il Fornitore deve garantire, a sue spese e 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 ed 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 Sport e Salute.

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 19, allo schema di Accordo Quadro, per l'eventuale risoluzione di diritto del contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno subito.

Nell'ambito della durata contrattuale, la distribuzione dell'impegno richiesto potrebbe non essere lineare e potrebbe comportare anche l'impegno contemporaneo in diversi eventi, pertanto, potranno essere previsti periodi a intensità lavorativa variabile in cui il Fornitore dovrà assicurare il pieno supporto a Sport e Salute.

#### **14. SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE**

Se indicato in sede di offerta tecnica, il Fornitore si impegna ad adottare specifiche soluzioni volte a ridurre o a compensare l'impatto ambientale e sociale del Servizio. Si precisa che per impatto ambientale si intendono soluzioni rivolte a ridurre le emissioni di sostanze inquinanti o alla compensazione di quelle prodotte, mentre per impatto sociale si intende l'effetto che una determinata scelta di acquisto può produrre sui portatori di interessi, dipendenti dei fornitori e subfornitori, utilizzatori finali ecc.

In particolare, è onere del Fornitore individuare le soluzioni più coerenti ed efficaci da implementare lungo il ciclo di vita del Servizio, quali, a titolo puramente indicativo:

- fornitura di indumenti con etichetta Ecolabel o equivalente, in conformità a quanto prescritto dai Criteri Minimi Ambientali (C.A.M.) per prodotti tessili di cui al D.M. 30.06.2021;
- fornitura di indumenti provenienti dal commercio equo solidale ovvero importati e distribuiti da organizzazioni accreditate a livello nazionale (es. Equo Garantito) e internazionale (es. WFTO) o certificati da organismi internazionali riconosciuti (es. Fairtrade Italia, Flocert);
- impegno a consegnare gratuitamente, ad associazioni no profit/parrocchie/ecc, capi di abbigliamento non più utilizzati e ancora in buone condizioni.

Per tutta la durata dell'Accordo Quadro, il Fornitore si impegna a trasmettere, su richiesta della Committente, le prove del rispetto degli impegni assunti (es. fatture di acquisto degli indumenti, foto, riproduzioni audiovisiva), al fine di comprovare il rispetto di quanto offerto in gara, ferma restando la facoltà di Sport e Salute di procedere alla risoluzione dell'Accordo Quadro per grave inadempimento.

#### **15. RESPONSABILI DEL PROCEDIMENTO E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Sport e Salute, 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 l'Ing. Giuseppe di Gregorio 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 Direttore della Direzione "Marketing e Business Development", che rivestirà il ruolo di interfaccia operativa ufficiale di Sport e Salute verso il Fornitore per la gestione del Contratto.

## 16. CORRISPETTIVI

L'importo massimo di spesa per l'esecuzione delle prestazioni oggetto della presente negoziazione è pari ad € 4.934.063,00 al netto dell'IVA e degli oneri della sicurezza dovuti a rischi da interferenze che saranno determinati in sede di Richiesta di Fornitura.

Con l'Impresa aggiudicataria verrà stipulato un Accordo Quadro del valore sopra indicato.

Tale importo rappresenta l'importo massimo di spesa contrattuale non impegnativo e vincolante per Sport e Salute.

Sport e Salute 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: non riceva Richieste di Fornitura, l'importo massimo di spesa non venga raggiunto ovvero qualora l'Accordo Quadro 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 di Servizio	Modalità di remunerazione	Importo a base di gara, IVA esclusa
SPORTeSALUTE-MKTG-001	Servizi di Accoglienza/ Benvenuto con lingue estere	Giornate uomo (8 ore)	€190,00
SPORTeSALUTE-MKTG-002	Servizi di Accompagnamento con lingue estere	Giornate uomo (8 ore)	€190,00
SPORTeSALUTE-MKTG-003	Servizi di Info Point, Front Office, gestione accessi con lingue estere	Giornate uomo (8 ore)	€190,00
SPORTeSALUTE-MKTG-004	Servizi di Accoglienza, Accompagnamento e gestione accessi in Italiano	Giornate uomo (8 ore)	€140,00
SPORTeSALUTE-MKTG-005	Servizi di Back Office e altro supporto operativo vario in Italiano	Giornate uomo (8 ore)	€100,00
SPORTeSALUTE-MKTG-006	Servizio di controllo (Steward Decreto del Ministero dell'Interno 6 ottobre 2009 s.m.i. - c.d. Decreto Maroni)	Giornate uomo (8 ore)	€ 200,00
SPORTeSALUTE-MKTG-007	Servizio di controllo parcheggi	Giornate uomo (8 ore)	€ 100,00
SPORTeSALUTE-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 del Fornitore.

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 Comune 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 non è preventivamente prevedibile il rischio da interferenza non potendo apriori definire le caratteristiche dei servizi richiesti e degli impegni per le diverse tipologie di eventi, la redazione del DUVRI, laddove necessaria sarà prevista da Sport & Salute in fase di richiesta di fornitura (PDA)

## **17. 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 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 dell'Accordo Quadro, 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 di Sport e Salute 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, Sport e Salute 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 da Sport e Salute.

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.

## 18. PENALI

Sport e Salute 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 10, 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 10;
- 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 13 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 10 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, Sport e Salute applicherà una penale il cui importo singolo è quantificato in € 1.000,00 (mille/00).

## 19. 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.

## 20. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di

protezione dei dati personali” e s.m.i., del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione.

Le informazioni sul trattamento dei dati sono riportate nell'apposita sezione del Portale fornitori.

## **21. ULTERIORI NOTE**

Il Fornitore si impegna estendere le prestazioni oggetto dell'appalto, alle medesime condizioni offerte al Committente, anche a tutte le Federazioni sportive nazionali e/o Società Partecipate che intendessero farne richiesta.

Per quanto non espressamente indicato in questo documento, si rimanda allo Schema di Accordo Quadro, al Disciplinare di Gara e relativi allegati, che sono parte integrante della documentazione di questa procedura.

**[FINE DOCUMENTO]**