

## **CAPITOLATO TECNICO**

L'INVALSI, sulla base di quanto autorizzato nella Determinazione n. 319 del 29 dicembre 2017, intende procedere alla stipula di un Accordo Quadro, con un unico operatore economico, avente ad oggetto la successiva conclusione di singoli contratti relativi ai SERVIZI DI ORGANIZZAZIONE EVENTI, SEMINARI E CONVEGNI E RELATIVI SERVIZI DI PRENOTAZIONE ALBERGHIERA E BIGLIETTERIA CONNESSI ALLE ATTIVITA' ISTITUZIONALI AMMINISTRATIVE E DI RICERCA E AI PROGETTI "MISURAZIONE DIACRONICO-LONGITUDINALE DEI LIVELLI DI APPRENDIMENTO DEGLI STUDENTI", "VALU.E" E "PRO.DIS" PER IL PERIODO 2015-2023 NELL'AMBITO DEL PON PLURIFONDO FSE-FESR 2014-2020 "PER LA SCUOLA – COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO" IN FAVORE DI TUTTE LE SCUOLE DEL TERRITORIO NAZIONALE E FINANZIATO A VALERE SULL'ASSE III "CAPACITA' ISTITUZIONALE E AMMINISTRATIVA". CODICE CUP F88C15001080006, F88C15001090006, F88C16000130006

## **1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- Regolamento (UE) n. 1303/2013 del parlamento europeo e del consiglio del 17 dicembre 2013 recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca, e che abroga il regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio.
- Regolamento di esecuzione (UE) n. 1011/2014 della Commissione, del 22 settembre 2014, recante modalità di esecuzione del regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i modelli per la presentazione di determinate informazioni alla Commissione e le norme dettagliate concernenti gli scambi di informazioni tra beneficiari e autorità di gestione, autorità di certificazione, autorità di audit e organismi intermedi.
- Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 dicembre 2013, relativo al Fondo sociale europeo e che abroga il regolamento (CE) n. 1081/2006.
- Accordo di Partenariato 2014-2020 Italia, approvato con Decisione della Commissione C(2014) 8021 del 29/10/2014.
- Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm.ii. recante il Codice dei contratti pubblici.
- Normativa in materia di sicurezza sul lavoro di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.
- Legge 136/2010 e successive modifiche e integrazioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.
- Legge 241/1990 e successive modifiche e integrazioni.
- D.Lgs. 104/2010 e successive modifiche e integrazioni (Codice del processo amministrativo).

Per quanto non espressamente previsto si fa riferimento alle leggi e ai regolamenti in vigore.

## **2. OBIETTIVI**

L'INVALSI, sia in qualità di ente in house del MIUR che attraverso apposita Convenzione o altro eventuale atto con altri enti e Istituzioni, è affidatario di progetti nell'ambito della programmazione europea 2014 - 2020.

Nell'ambito della programmazione per i Fondi Strutturali Europei 2014-2020 è stato approvato il Programma Operativo Nazionale plurifondo (2014IT05M2OP001) "Per la scuola - Competenze e ambienti per l'apprendimento", di seguito PON "Per la Scuola" giusta decisione C(2014) n.9952 del 17/12/2014, a titolarità del MIUR.

In relazione a tale programma sono stati affidati all'INVALSI i progetti "Misurazione diacronico-longitudinale dei livelli di apprendimento degli studenti", "Valu.E (Valutazione/Autovalutazione Esperta)", approvati con note prot. n. AOODGEFID/23772 e AOODGEFID/23773 del 15/12/2015 e relative Convenzioni sottoscritte il 16/12/2015, e il progetto "ProdDis – Strumenti e metodi per la promozione della professionalità del dirigente scolastico" attraverso la Convenzione sottoscritta in data 27/10/2016.

In particolare l'Istituto è tenuto ad organizzare un importante numero di corsi di alta formazione in modo periodico

e sistematico sulle seguenti aree: 1) formazione degli autori delle prove standardizzate e produzione degli item; 2) formazione iniziale e in servizio dei valutatori inseriti nei Nuclei esterni di valutazione e nei Nuclei di valutazione dei dirigenti scolastici; 3) convegni nazionali e internazionali per la presentazione dei risultati dell'Italia nelle indagini internazionali; 4) corsi e convegni nell'ambito dei progetti PON 2014-2020 affidati all'Ente per la realizzazione delle attività e per la diffusione dei risultati.

Si rende, pertanto, necessario strutturare l'Istituto di adeguate soluzioni organizzative e al fine di dare attuazione ai progetti affidati rispettando i criteri di efficienza ed efficacia gestionale propri degli interventi di riferimento.

A tal fine, l'Amministrazione scrivente intende giungere alla stipula di un accordo quadro, con un unico operatore economico avente ad oggetto la successiva conclusione di singoli contratti relativi a servizi di organizzazione eventi, seminari e convegni e relativi servizi di prenotazione alberghiera e biglietteria a favore dell'INVALSI.

Lo scopo è quello di ottenere proposte mirate e assistenza qualificata per le trasferte di lavoro dei dipendenti e collaboratori dell'INVALSI, nonché nella scelta delle location e nella gestione completa della fornitura dei servizi pre-congressuali, congressuali e post-congressuali, adeguati alla tipologia e alle finalità dell'evento, con redazione del budget preventivo, espresso in forma analitica rispetto alle voci di cui al singolo contratto, che sarà necessario attivare per ogni singolo evento o trasferta.

### **3. OGGETTO**

Oggetto della gara è la stipula di un accordo quadro, con un unico operatore economico avente ad oggetto la successiva conclusione di singoli contratti relativi a servizi di organizzazione eventi, seminari e convegni e relativi servizi di prenotazione alberghiera e biglietteria a favore dell'INVALSI, alle condizioni di seguito descritte.

In particolare le strutture dovranno essere individuate ed allestite secondo la tipologia e le specifiche oggettive dell'evento (dall'albergo di grande ricettività alla sede istituzionale, dal centro congressi al palazzo dei congressi nelle principali località italiane), con riscontro obbligatorio dell'assenza di barriere architettoniche, della regolarità delle licenze, del rispetto di regolamenti e norme di legge in ordine agli obblighi assicurativi e di sicurezza del personale, del possesso di permessi specifici ovvero procedure per acquisizione di permessi temporanei rilasciati dalle competenti autorità.

### **4. CONTENUTO DEI SERVIZI**

Le attività oggetto del presente Capitolato, che l'aggiudicatario dovrà obbligatoriamente espletare in favore dell'INVALSI, riguardano nel dettaglio i seguenti principali ambiti:

- Ricerca di location adeguate per lo svolgimento dell'evento, previa verifica dell'idoneità della location medesima;
- Progettazione, realizzazione e fornitura a noleggio di allestimenti per la partecipazione all'evento;
- Riprese video dell'evento;
- Disponibilità di personale di agenzia prima e durante l'evento (hostess, tecnici audio/luci, interpreti o altre figure professionali);
- Gestione generale dell'accoglienza (accomodation, gestione prenotazione pernottamenti nazionali e internazionali, spostamenti o altri servizi in ambito richiesti dall'INVALSI) e gestione delle attività di ticketing, con relativo piano ticketing e gestione biglietteria aerea nazionale e internazionale, IATA e low-cost, ferroviaria nazionale e internazionale, marittima;
- Attività di segreteria organizzativa: gestione contatti, fornitura database di contatti e predisposizione mailing list in occasione di eventi di particolare importanza, registrazioni e raccolta firme

partecipanti;

Per l'elenco degli item richiedibili si rimanda all'allegato al Disciplinare di gara "Appendice A – Tariffario".

#### 4.1 CONTATTO DEDICATO

L'Aggiudicatario, alla data di attivazione dell'Accordo quadro, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Accordo quadro, dovrà avere avviato e reso operativo un contatto dedicato che dovrà essere disponibile per tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli contratti di fornitura, mediante la predisposizione di almeno:

- un numero di telefono cellulare;
- un indirizzo di posta elettronica(e-mail).

Il servizio dovrà essere disponibile in tutti i giorni dell'anno, inclusi il sabato, la domenica e le festività nazionali, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Il contatto dedicato deve consentire all'INVALSI:

- la gestione delle emergenze;
- la richiesta di chiarimenti sul funzionamento dei servizi oggetto dell'Accordo Quadro.

La prestazione del contatto dedicato è erogata dall'Aggiudicatario unitamente ai servizi di cui al prosieguo del presente Capitolato ed il relativo corrispettivo deve intendersi incluso nei corrispettivi di cui allo Schema di accordo quadro.

#### 4.2 LIMITI MASSIMI E CATEGORIE PER SPESE DI CATERING E PERNOTTAMENTI

L'Aggiudicatario dovrà rispettare, per l'erogazione del servizio di catering e per i pernottamenti, le seguenti soglie massime:

SERVIZI DI CATERING			
Welcome Coffee/coffee break	Persona	Caffè normale e decaffeinato, latte, thè, acqua minerale e gasata, un succo di frutta, piccola pasticceria secca.	€ 9,00
Welcome Coffee/coffee break	Persona	Caffè normale e decaffeinato, latte, thè, acqua minerale e gasata, spremute di frutta, croissant, piccola pasticceria secca, frutta fresca, assaggi formaggi/salumi con articoli da forno, piccola pasticceria secca , cioccolatini di varia composizione, composizioni di frutta fresca, yogurt vari, degustazioni di formaggi - piccole verdure - salumeria.	€ 12,00
Coffee corner	Persona	Caffè normale e decaffeinato, latte, thè, acqua minerale e gasata, un succo di frutta, piccola pasticceria secca.	€ 11,00
Coffee corner	Persona	Caffè normale e decaffeinato, latte, thè, acqua minerale e gasata, spremute di frutta, croissant, piccola pasticceria secca, frutta fresca, assaggi formaggi/salumi con articoli da forno, piccola pasticceria secca , cioccolatini di varia composizione, composizioni di frutta fresca, yogurt vari, degustazioni di formaggi - piccole verdure - salumeria.	€ 14,00
Pranzo buffet	Persona	Un primo, piatto di verdura, dolce. Acqua, vino bianco, caffè	€ 27,00

Pranzo buffet	Persona	Acqua minerale e gasata, vino bianco e rosso, caffè ,fingerfood, due primi (verdure / carne/pesce) , due secondi (vegetariano e carne/pesce), contorni, un dolce e frutta	€ 32,00
Pranzo (Placé)	Persona	Un primo, un secondo ,frinadises, acqua, vino bianco, caffè	€ 30,00
Pranzo (Placé)	Persona	aperitivo, selezione di antipasti caldi e freddi, vino D.O.C.,un primo elaborato o bis di primi, un secondo (carne/pesce/vegetariano), contorno, dolce, frutta, caffè.	€ 34,00
Cena buffet	Persona	Un primo caldo, un contorno, un dolce acqua, vino bianco e rosso	€ 30,00
Cena buffet	Persona	antipasti e/o aperitivo , vino D.O.C., primi, secondi, contorni, dolci, frutta, caffè.	€ 35,00
Cena (Placé)	Persona	Un primo, un secondo, un dolce/frutta. Acqua, vino bianco/rosso, caffè	€ 35,00
Cena (Placé)	Persona	antipasti e/o aperitivo , primi, secondi, contorni,assaggi di formaggi selezionati, dolce, frutta, caffè.	€ 40,00
Cena di Gala	Persona	Antipasti e/o aperitivo , vino D.O.C., primi, secondi, contorni,assaggi di formaggi selezionati, dolce, frutta, caffè. Servizio del personale, il numero del personale dedicato al cliente, il vestiario dei camerieri etc etc di qualità alta proporzionata all'occasione.	€ 85,00

#### 4.3 PRENOTAZIONI ALBERGHIERE

L'INVALSI gestisce l'organizzazione dei viaggi di missione del personale attraverso livelli di servizio uniformi e modalità di gestione semplici ed efficaci, con le principali catene alberghiere e con alberghi indipendenti. Per tali esigenze l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un numero di alberghi tali da coprire l'intero territorio nazionale, di categoria non superiore a quattro stelle. Sarà obbligo dell'aggiudicatario indicare la struttura alberghiera alla tariffa più conveniente. Resta fermo che la tariffa massima applicabile è pari ad € 130,00 inclusa la prima colazione ed escluse eventuali tasse di soggiorno. Limitatamente alle città di Roma, Milano, Napoli, Firenze, Bologna, Torino e Dobbiaco, la tariffa massima applicabile è pari ad € 150,00 inclusa la prima colazione ed escluse eventuali tasse di soggiorno. Ove, in concomitanza di eventi cittadini, quali ad esempio fiere, manifestazioni culturali, sportive o di periodi di alta stagione, il costo del pernottamento dovesse eccezionalmente subire un aumento rispetto alla tariffa massima applicabile di € 130,00/150,00, l'aggiudicatario dovrà darne comunicazione scritta al dipendente/ufficio richiedente indicando la tariffa applicata e giustificando il motivo della maggiorazione di prezzo.

#### 4.4 MODALITÀ DI REALIZZAZIONE E DI ESPLETAMENTO DEI SERVIZI

E' in capo all'Aggiudicatario della procedura, previa richiesta da parte dell'Amministrazione secondo le modalità e nei termini previsti dal seguente Capitolato così come meglio descritti nello Schema di accordo

quadro, la realizzazione dei seguenti servizi ed attività:

- Il referente dell'Area INVALSI interessata invia al Fornitore un **Brief**, ovvero un documento, che dovrà essere formalizzato secondo il modello fac-simile allegato (rif. Appendice B al Capitolato Tecnico) al cui interno dovranno necessariamente essere contenute le informazioni principali dell'evento che si intende richiedere;
- il Fornitore è tenuto a presentare, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione del Brief, e salvo diverso accordo scritto tra le parti, un **Debrief** che interpreti e implementi il Brief ricevuto dall'Area dell'INVALSI interessata con la proposta operativa (la/le location e tutti gli elementi necessari allo svolgimento dello stesso, il cronoprogramma delle attività). Inoltre, il *Debrief* dovrà contenere il preventivo di spesa formulato sulla base dell'applicazione del tariffario in allegato (Appendice A – Tariffario) e almeno n. 3 preventivi relativi ai costi per il noleggio sale, n. 3 preventivi per le prenotazioni alberghiere nazionali, n. 3 preventivi per le prenotazioni alberghiere internazionali;
- a seguito della ricezione del Debrief da parte del Fornitore, l'Area dell'INVALSI interessata può, ove lo ritenga necessario, richiedere al Fornitore ulteriori modifiche e/o aggiornamenti del *Debrief*, al fine di affinare ed aggiornare il documento qualora l'Area comunichi informazioni riguardanti il Servizio anche successivamente all'invio del Brief. Il Fornitore è tenuto a presentare il nuovo *Debrief* aggiornato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione degli aggiornamenti/integrazioni del Brief da parte dell'Area;
- una volta definito il contenuto del *Debrief* nella sua versione finale e definitiva, l'Area INVALSI interessata, nella figura del Responsabile, approva tale proposta attraverso una sottoscrizione per accettazione cui seguirà l'emissione di un incarico di fornitura, **almeno 7 giorni lavorativi antecedenti la data dell'evento**, per l'importo complessivo del *Debrief* (incluso, quindi, l'importo complessivo di eventuali FEE per servizi di agenzia). All'incarico di fornitura dovrà essere allegato il *Debrief* accettato dal responsabile dell'Area INVALSI, al cui interno sono specificati i contenuti del servizio che verrà erogato.
- **In caso di mancata emissione dell'incarico di Fornitura sottoscritto dal Direttore Generale o dal Dirigente Amministrativo dell'INVALSI, nulla sarà dovuto per le attività sopracitate.**

Il Fornitore, nell'esecuzione delle sopra citate attività, dovrà:

- Supervisionare ogni fase della preparazione dell'evento e garantire il coordinamento di tutti i fornitori coinvolti;
- Predisporre una check-list in fase di pre-collaudò nonché di un cronoprogramma delle attività, al fine di certificare la corrispondenza fra quanto richiesto e ordinato da parte dell'INVALSI attraverso l'incarico di Fornitura e quanto effettivamente erogato da parte del Fornitore;
- Supervisionare e gestire l'evento in tutte le sue fasi, dagli allestimenti, allo svolgimento e fino al disallestimento degli spazi ed aree utilizzati, tutte fasi di cui il Fornitore sarà responsabile riguardo al corretto ed effettivo espletamento delle stesse.

#### 4.5 REPORTISTICA DI SERVIZIO

A decorrere dall'invio dell'incarico di Fornitura da parte dell'INVALSI e per tutta la durata dell'Accordo quadro, fino alla data di emissione dell'ultima fattura emessa dall'Operatore economico, quest'ultimo sarà tenuto, pena l'esclusione dalla procedura, a trasmettere all'INVALSI la Reportistica di servizio, aggiuntiva rispetto alla reportistica di cui all'articolo 10 dell'Accordo quadro, contenente le informazioni di dettaglio degli eventi realizzati.

La Reportistica di servizio dovrà essere trasmessa congiuntamente alle fatture di cui all'articolo 7 dell'Accordo Quadro.

Le informazioni contenute nella Reportistica di servizio dovranno essere trasmesse in formato elettronico (foglio elettronico, quale a titolo esemplificativo e non esaustivo Microsoft Excel). In particolare, ciascun record informativo (riga) dovrà corrispondere a ciascun singolo evento realizzato ed indicare almeno le seguenti informazioni (ognuna corrispondente ad un campo informativo):

- Numero di protocollo e data, CIG e CUP assegnato dall'INVALSI ad ogni singolo incarico di Fornitura;
- Data di invio del Brief;
- Data di invio del Debrief;
- Le caratteristiche di ogni evento realizzato, quali almeno:
  - il numero e la tipologia di partecipanti;
  - la location designata;
  - i principali servizi forniti (catering, allestimenti, assistente front office, etc);
  - il budget stabilito all'atto dell'emissione dell'incarico di Fornitura;
  - l'importo dell'evento, IVA esclusa, dettagliato per servizi;
  - ogni altro indicatore richiesto dall'INVALSI.

#### **4.6 FORNITURE INCLUSE NEI PROGETTI DI ALLESTIMENTO**

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione le seguenti forniture accessorie, propedeutiche all'esecuzione dei vari Eventi:

- Fornitura a noleggio, installazione, montaggio, smontaggio e assistenza tecnica, per tutta la durata dell'evento, di apparecchiature audiovisive (videoproiettori collegabili a PC, e ogni altra apparecchiatura specificatamente richiesta dall'Amministrazione);
- Fornitura a noleggio di apparecchiature telefoniche standard e simili (es., modem, e ogni altra apparecchiatura specificatamente richiesta dall'Amministrazione), compresa l'attivazione di connessioni a Internet;
- Fornitura a noleggio di impianto audio professionale e relativa assistenza tecnica per tutta la durata dell'evento;
- Copertura assicurativa (per furto, incendio, e ogni altra copertura specificatamente richiesta dall'Amministrazione) dei beni e delle attrezzature fornite.

Per esigenze particolari potrà essere richiesto il servizio di carico (facchinaggio) di trasporto presso la sede della manifestazione dei materiali (ad es. opuscoli, pieghevoli, gadget, e ogni altro materiale richiesto dall'Amministrazione), nonché la riconsegna del materiale non distribuito a conclusione della manifestazione.

**Per tutte le forniture a noleggio, il** Tariffario costo/prodotto (di cui all'Appendice A – Tariffario) riporta il corrispettivo, comprensivo di ogni onere e spesa, con riguardo al noleggio per 1 giorno. Per noleggi di durata maggiore, il corrispettivo, a partire dal secondo giorno di noleggio, sarà calcolato sulla base della seguente formula:

**(corrispettivo di noleggio per 1 giorno) \*  $\sqrt{\text{numero complessivo giorni di noleggio}}$**

#### 4.7 COMPOSIZIONE DEL TEAM

Il Fornitore dovrà proporre un adeguato team di lavoro per gestire le attività ed i rapporti con l'INVALSI sulla base dei requisiti minimi richiesti nel Bando di gara.

A seconda della tipologia, complessità ed importo dell'evento richiesto, dovrà essere proposto all'INVALSI l'adeguato team di lavoro per ciascun servizio da attivare, da reperirsi, tra le figure professionali sotto elencate, secondo il dettaglio specificato nel rispettivo tariffario.

Servizi front/back office eventi:

- Responsabile organizzazione evento;
- Coordinatore segreteria amministrativa evento
- Assistente front office – BASE;
- Assistente front office – MEDIO;
- Assistente front office – AVANZATO;
- Assistente front office BILINGUE– AVANZATO.

Attività di segreteria:

- Segreteria amministrativa evento.

In caso di sostituzione delle risorse nel corso del singolo incarico di fornitura, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta all'INVALSI, garantendo il medesimo livello di esperienza ed un adeguato affiancamento che non generi discontinuità nel servizio. A partire dalla data di attivazione del singolo incarico di fornitura, pena l'applicazione delle penali e per tutta la durata dello stesso, il Fornitore dovrà mettere a disposizione la/le figure professionali sopra descritte, per la gestione degli eventi. Di seguito le caratteristiche minime delle figure professionali.

Le tariffe delle figure professionali che compongono il Tariffario Costo/Uomo (Appendice A – Tariffario), sono da intendersi comprensive di ogni lavoro in orario straordinario (inteso oltre le 8 ore di lavoro giornaliera nonché le ore erogate il sabato, la domenica e nei giorni festivi) e, qualora venga richiesto dall'Amministrazione, di erogazione del servizio da una postazione presso l'Amministrazione. Inoltre, l'applicazione del suddetto tariffario può avvenire frazionando la tariffa giornaliera in equivalente tariffa oraria.

Per tutte le figure professionali che verranno impiegate in eventi di una durata superiore alle 20 (venti) giornate lavorative ed uguale o inferiore alle 40 (quaranta) giornate lavorative presso la sede dell'INVALSI o altre sedi indicate dall'INVALSI stesso, sarà applicato uno sconto percentuale del 15% rispetto al corrispettivo euro/giorno derivante dall'applicazione dello sconto offerto in sede di offerta economica ai rispettivi prezzi unitari a base d'asta di cui al Tariffario.

Conseguentemente, per tutte le figure professionali che verranno impiegate in servizi di una durata superiore alle 40 (quaranta) giornate lavorative presso la sede dell'INVALSI o altre sedi indicate dall'Amministrazione stessa, sarà applicato uno sconto percentuale del 30% rispetto al corrispettivo euro/giorno derivante dall'applicazione dello sconto offerto in sede di offerta economica ai rispettivi prezzi unitari a base d'asta di cui al Tariffario.

Di seguito si definiscono attività, compiti e requisiti di esperienza per ciascuna delle figure professionali sopra citate.

Il Responsabile organizzazione evento dovrà svolgere le seguenti attività:

- Implementare le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- Gestire e coordinare tutto il team messo a disposizione dall'operatore economico;
- Garantire l'efficienza del team e dei processi lavorativi impiegati con conseguente rispetto dei tempi;
- Essere punto di riferimento a cui l'INVALSI potrà rivolgersi per ogni attività o problema riguardante l'evento;
- Gestire tempestivamente gli eventuali reclami/disservizi;
- Gestire e coordinare anche il lavoro degli eventuali ulteriori partner dell'INVALSI nella gestione delle attività correlate alla realizzazione dell'evento, al fine di garantire coerenza strategica e creativa di tutte le azioni messe in essere dall'INVALSI.

E' il referente diretto nei confronti dell'INVALSI e avrà il compito di guidare, gestire e coordinare le assistenti front office.

Garantirà la qualità, l'efficienza ed il rispetto dei tempi delle varie attività. Coordinerà e supervisionerà il lavoro delle varie figure coinvolte.

Gestisce la documentazione relativa all'evento.

Requisiti minimi: Esperienza di almeno 5 anni nella gestione di clienti istituzionali e grandi clienti con strutture complesse e articolate a tutti i livelli, dai rapporti con i vertici dei clienti alla gestione interna del team.

L'assistente front office BASE dovrà svolgere le seguenti attività:

- accogliere e registrare i partecipanti all'evento;
- distribuire materiale informativo e kit dell'evento.

Requisiti minimi: esperienza di almeno 2 anni nell'attività del profilo richiesto.

L'assistente front office MEDIO dovrà svolgere le seguenti attività:

- accogliere e registrare i partecipanti all'evento;
- distribuire materiale informativo e kit dell'evento.

Requisiti minimi: esperienza di almeno 3 anni nell'attività del profilo richiesto.

L'assistente front office AVANZATO dovrà svolgere le seguenti attività:

- accogliere e registrare i partecipanti all'evento;
- distribuire materiale informativo e kit dell'evento.

Requisiti minimi: esperienza di almeno 3 anni nell'attività del profilo richiesto con particolare riferimenti a

grandi eventi nell'ambito del settore ricerca e istruzione.

L'assistente front office AVANZATO BILINGUE dovrà svolgere le seguenti attività:

- accogliere e registrare i partecipanti all'evento;
- distribuire materiale informativo e kit dell'evento;
- tradurre principalmente in lingua Inglese.

Tale figura professionale interviene in occasione di eventi a partecipazione internazionale.

Requisiti minimi: esperienza di almeno 3 anni nell'attività del profilo richiesto ed esperienza attestante la conoscenza della lingua Inglese e di almeno una seconda lingua a scelta tra il Francese, lo Spagnolo e il Tedesco.

Il Coordinatore della segreteria amministrativa eventi dovrà svolgere le seguenti attività:

- gestire e coordinare la segreteria amministrativa evento;
- gestire le criticità del singolo evento;
- coordinare i servizi tecnici, amministrativi e logistici.

Requisiti minimi: Esperienza di almeno 5 anni nella gestione di eventi complessi.

Il Fornitore dovrà garantire che tutte le risorse che verranno impiegate per l'erogazione dei servizi oggetto di affidamento rispondano ai requisiti minimi previsti dal presente capitolato e/o migliorativi eventualmente offerti nella proposta tecnica.

L'INVALSI potrà richiedere la presenza in loco delle figure professionali che riterrà opportune per il supporto tecnico specialistico delle attività oggetto di incarico, alle quali è richiesta anche la partecipazione a riunioni e incontri all'interno dell'INVALSI finalizzati alla pianificazione e costruzione delle attività. Tali figure dovranno essere in possesso della dotazione (informatica e non) necessaria all'espletamento delle attività e potranno svolgere le attività all'interno dell'INVALSI se necessario.

Resta inteso che tali figure, pur operando eventualmente all'interno degli uffici dell'INVALSI, saranno coordinate e riceveranno indicazioni operative esclusivamente dal proprio referente e che pertanto nessun rapporto di lavoro o di incarico a qualsiasi titolo intercorrerà tra i membri del gruppo di lavoro e l'INVALSI e, conseguentemente, nessun onere di natura previdenziale e di infortunistica sarà a carico dell'INVALSI per detto personale.

## **5 VERIFICHE ISPETTIVE**

Per tutta la durata dell'Accordo quadro e dei singoli incarichi di Fornitura, l'INVALSI ha facoltà di effettuare unilaterali verifiche, anche a campione, al fine di controllare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel presente Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, al fine di accertare l'adempimento degli impegni assunti dall'operatore economico.

L'operatore economico e l'INVALSI dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

Al positivo completamento delle attività di verifica, verrà redatto un apposito Verbale. La mancata conformità delle prestazioni contrattuali impegna l'operatore economico al ripristino immediato di suddette prestazioni, pena l'applicazione delle penali stabilite nello Schema di Accordo quadro, fermo il risarcimento del maggior danno.

## **6 GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI**

Il Responsabile INVALSI dell'esecuzione del singolo incarico di fornitura dovrà segnalare, mediante comunicazione da inviare a mezzo posta elettronica al Fornitore e alla Direzione generale dell'INVALSI, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio e dei servizi ad essa connessi.

Nella predetta Comunicazione di contestazione dell'inadempimento dovranno essere necessariamente indicate almeno le seguenti informazioni:

- il nominativo del Responsabile dell'esecuzione del singolo incarico di Fornitura;
- il riferimento dell'incarico di Fornitura;
- ogni circostanza (di tempo, luogo e modalità) utile ad individuare l'evento che ha condotto all'inadempimento contrattuale.

La ricezione da parte dell'operatore economico della predetta Comunicazione determina l'avvio del procedimento di applicazione delle penali da parte dell'INVALSI, secondo le modalità stabilite dall'Accordo quadro.

## **7 GESTIONE DEI RECLAMI**

Ricevuta la Comunicazione di contestazione dell'inadempimento, il Fornitore, ai soli fini della gestione dei Reclami, è tenuto ad eliminare, entro data utile alla non compromissione dell'evento, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio (in questo caso il reclamo s'intenderà "Chiuso"), ferma restando in ogni caso l'applicazione delle eventuali penali previste dall'Accordo quadro per le singole fattispecie.

Entro 20 (venti) giorni dalla risoluzione dell'inadempimento oggetto della Comunicazione di contestazione, il Fornitore è tenuto a comunicare a mezzo posta elettronica al Responsabile INVALSI dell'esecuzione del singolo incarico di fornitura e alla Direzione generale dell'INVALSI:

- L'evento contestato e le relative circostanze addebitate;
- La relativa risposta dell'avvenuta risoluzione dell'inadempimento oggetto della contestazione.

A seguito della ricezione delle Comunicazioni di contestazione dell'inadempimento, l'INVALSI applicherà all'operatore economico, per quanto previsto nell'Accordo quadro, le penali secondo il seguente schema operativo:

- Qualora il numero totale di contestazioni di inadempimento pervenute in tre mesi solari sia inferiore a 6 (sei) non è prevista l'applicazione di alcuna penale, ad esclusione di quanto previsto al punto successivo;

- Qualora il numero totale di contestazioni di inadempimento pervenute in tre mesi solari sia uguale o superiore a 6 (sei) relativi ad una o più tipologie di cui al successivo elenco o vi siano almeno 2 (due) reclami appartenenti alla stessa tipologia, l'INVALSI potrà applicare le relative penali secondo le modalità stabilite nell'Accordo quadro.

Ipotesi di reclami:

- Mancata corrispondenza tra il contenuto del Brief e l'effettiva realizzazione dell'evento;
- Personale con livello di competenza ed esperienza inferiore rispetto agli standard richiesti e presentati in sede di gara;
- Mancata produzione, secondo le tempistiche previste nel presente documento, della documentazione e dei materiali previsti;
- Qualità organizzativa dell'evento non soddisfacente (ad esempio: catering scadente, segreteria organizzativa non efficiente, etc);
- Mancato rispetto dei tempi.

## **8 TARIFFE**

L'aggiudicatario percepirà, a titolo di corrispettivo, gli importi di commissione (FEE) quotati nell'offerta economica, oltre il prezzo dei titoli di viaggio e/o il costo del soggiorno alberghiero e/o del catering, e/o dell'affitto sale e organizzazione evento.

L'aggiudicatario dovrà provvedere ad anticipare tutte le spese oggetto del contratto di affidamento

L'INVALSI provvederà al rimborso delle spese anticipate entro il termine di 30 giorni dalla ricezione della fattura emessa dall'aggiudicatario.

## **9 ESTENSIONE DEI SERVIZI E DELLE TARIFFE AI DIPENDENTI CHE VIAGGIANO A TITOLO PERSONALE**

Il servizio di biglietteria e prenotazioni alberghiere dovrà essere effettuato anche per le esigenze dei dipendenti che ne facciano richiesta a titolo personale, alle stesse condizioni previste nel presente capitolato. In tal caso tutti gli importi (prezzi dei titoli di viaggio, prezzi delle singole sistemazioni alberghiere ed importi di commissione) saranno a carico dei dipendenti richiedenti e mai imputabili all'INVALSI. I dipendenti che richiedono i servizi a titolo personale pagheranno:

- i titoli di viaggio contestualmente alla ricezione degli stessi;
- le prenotazioni alberghiere direttamente in hotel o al momento del ricevimento del voucher da parte dell'agenzia di viaggi.

Le richieste effettuate dai dipendenti a titolo personale verranno inoltrate via e-mail da parte del richiedente in forma libera.

## **10 APPENDICI**

Fanno parte integrante e sostanziale del presente documento i seguenti:

- Appendice A –Tariffario;

- Appendice B – Modello fac-simile di Brief.



