

ACCORDO QUADRO RELATIVO ALL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO
DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI EVENTI SCIENTIFICI,
DIDATTICI E ISTITUZIONALI DELLA SCUOLA NORMALE SUPERIORE
- CIG: 93638437B0

La Scuola Normale Superiore (di seguito indicata come “Scuola”) avente sede in Pisa, Piazza dei Cavalieri n° 7, codice fiscale 80005050507, nella persona di Enrico Periti, nato a Fiorenzuola d’Arda (PC) il 29.04.1964. C.F.: PRTNRC64D29D611V, in qualità di Segretario Generale della Scuola, domiciliato per la carica presso la sede della Scuola stessa, e Idea Congress srl, con sede legale in Roma, 00194, via Colli della Farnesina 144 (RM), CF 01611390517 e P. IVA 06551171009 (di seguito indicato come “Impresa”), rappresentata da Mariangela Castiglione, nata a Rieti il 21.08.1979, C.F.: CSTMNG79M61H282U, in qualità di Legale Rappresentante dell’Impresa;

CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE

Art. 1

La Scuola, in forza del Decreto del Dirigente n. 32 del 30.01.2023, affida a Idea Congress S.r.l, mediante stipula di accordo quadro, il servizio di progettazione e realizzazione di eventi scientifici, didattici e istituzionali della Scuola. L’Impresa accetta di eseguire gli appalti specifici derivanti dal presente accordo quadro conformemente alle prescrizioni previste dal presente atto e dei seguenti allegati:

- All. 1 Capitolato Tecnico
- All. 2 Relazione Tecnica dei servizi offerti
- All. 3 Offerta Economica (Fee di Agenzia)

Art.2

L’Impresa si obbliga ad effettuare i servizi sulla base delle specifiche di cui all’art. 3

del Capitolato, sulla base della *Descrizione dei servizi* come indicati nella “Relazione Tecnica dei Servizi Offerti” e sulla base dei tempi indicati (art. 4.2 Tempi di erogazione del Capitolato) e delle riduzioni operate in fase di offerta tecnica e segnatamente:

- 1) Corsi e scuole di orientamento universitari: entro 150 giorni dalla data di avvio dell'evento;
- 2) Formazione per insegnanti/Lezioni della normale a Scuola: entro 60 giorni dalla data di avvio dell'evento;
- 3) Eventi e convegni scientifici organizzati presso la SNS o sue strutture scientifiche: entro 20 giorni dalla data di avvio dell'evento, come da riduzione operata in fase di offerta;
- 4) Eventi scientifici organizzati presso il Centro di ricerca di Matematica Ennio De Giorgi: entro 60 giorni dalla data di avvio dell'evento.

La Segreteria garantisce la conoscenza, oltre che dell’italiano e dell’inglese, anche del francese e dello spagnolo e dispone, su richiesta della Scuola, del servizio di interpretariato e relativo impianto di traduzione simultanea per le seguenti lingue (da tradurre da e verso l’italiano): inglese, francese, spagnolo e tedesco.

L’impresa applicherà una fee di agenzia pari all’8%, da calcolare sul valore (imponibile) delle prestazioni svolte, come risultanti dalla rendicontazione effettuata per ciascun evento (con riferimento, nel Capitolato, all’art 3.11 e nella Relazione Tecnica dei Servizi Offerti alla sezione relativa alla Rendicontazione).

Il corrispettivo è a misura. Il prezzo complessivo stimato per l’accordo quadro è pari a € 471.537,00, al netto di I.V.A.

Art.3

Il servizio oggetto del presente contratto ha una durata di 24 mesi, con avvio dalla data di stipula fino ad eventuale esaurimento dell’importo stimato pari a € 471.537,00, al

netto di I.V.A.

Art.4

Il corrispettivo per ciascun Contratto applicativo (Evento) verrà determinato al termine di un processo in cui l'Impresa dovrà presentare alla Scuola uno o più preventivi per ciascun servizio richiesto in maniera completa e trasparente e che dovranno essere approvati espressamente (via email o altra forma) dalla Scuola. Il preventivo complessivo approvato costituirà la bozza di ordine che la Scuola approverà formalmente; al termine di ciascun evento verrà poi emesso l'ordine di servizio formale per l'evento che costituirà la base per il calcolo della fee di agenzia. Gli eventuali scostamenti tra il preventivo (bozza di ordine) e l'ordine effettivo dovranno essere giustificati e rendicontati.

La fatturazione ed il pagamento dei corrispettivi avverrà sulla base dell'art. 6 del Capitolato. I corrispettivi dovuti, a decorrere dal secondo anno di esecuzione, possono essere oggetto di revisione sulla base di un'istruttoria condotta ai sensi dell'ultimo capoverso dell'art. 5 del Capitolato.

Art.5

Per la realizzazione di ciascun evento, sarà predisposto un apposito contratto attuativo (ordine di servizio) che indicherà:

- i) L'oggetto del contratto (attivazione di uno o più servizi)
- ii) Il periodo di realizzazione,
- iii) Le scadenze
- iv) L'importo, con l'eventuale indicazione dei costi di sicurezza derivanti da rischi interferenziali e, se richieste, le modalità dell'acconto.

Ciascun ordine di servizio verrà inviato al termine dell'evento, nei termini stabiliti e sulla base della rendicontazione effettuata, a ciascun ordine verrà assegnato un CIG

derivato ed eventualmente il CUP, qualora si faccia riferimento a fondi di ricerca

Art.6

L'Appaltatore si assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii.. I pagamenti saranno effettuati entro trenta giorni dalla data del ricevimento della fattura, che potrà essere emessa a seguito del certificato di pagamento redatto dal RUP e previa acquisizione del Documento Unico di regolarità contributiva. I pagamenti verranno corrisposti per il tramite dell'Istituto Cassiere della Scuola, mediante bonifico bancario sul conto corrente bancario o postale indicato dall'Appaltatore e dedicato, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche ai sensi dell'art. 3 comma 1 della legge 13 agosto 2010, n. 136.

La fattura elettronica dovrà contenere i seguenti dati: CIG derivato che verrà assegnato ad ogni ordine di fornitura; Codice Univoco Ufficio: 5505CE, scrittura anticipata per ciascun evento.

Art 7

Per quanto non previsto dalle disposizioni sopra richiamate, si applicano il D. Lgs. n.50/2016 e, in via residuale, le norme del Codice Civile in materia di contratti. Il responsabile unico del procedimento è la dott.ssa Elisa Guidi, Responsabile Area Eventi Culturali e Internazionalizzazione della Scuola, mentre il Direttore dell'esecuzione del contratto è la dott.ssa Sabrina Bigazzi, Responsabile del Servizio Eventi culturali e Career Services.

Art.8

L'Impresa costituirà cauzione a garanzia degli obblighi contrattuali assunti a richiesta della Scuola per il del 10% dell'importo contrattuale del singolo affidamento, quando l'importo del contratto attuativo supera € 40.000,00, oltre Iva. La predetta garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento contrattuale.

Art.9

Ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali (Reg. UE 679/2016 e D.Lgs. 30.6.2003, n. 196, e ss.mm.ii.), la Scuola informa che:

titolare del trattamento dei dati è la Scuola Normale Superiore, in persona del Direttore, legale rappresentante pro tempore, pec: protocollo@pec.sns.it, tel 050509111; sono autorizzati al trattamento il responsabile del procedimento della singola procedura come indicato in questo documento nonché i dipendenti del Gestore del Sistema e della Scuola Normale Superiore assegnati alle strutture interessate al presente affidamento.

Responsabile esterno del trattamento dei dati è il Gestore del Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana – Scuola Normale Superiore.

Il trattamento di tutti i dati e informazioni fornite dall'appaltatore per la presentazione dell'offerta e per il perfezionamento dell'affidamento viene effettuato in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato mediante strumenti informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Tali dati potranno essere anche abbinati a quelli di altri soggetti in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati. I dati forniti dall'appaltatore sono acquisiti, oltre che per il perfezionamento dell'affidamento, anche ai fini dell'esecuzione della relativa prestazione, compresi gli adempimenti contabili e il pagamento del corrispettivo contrattuale; basi giuridiche del trattamento sono, pertanto, l'art. 6, lett. b), c) ed e), del Reg. UE 679/2016. I suddetti dati vengono, oltre che protocollati, conservati sulla piattaforma START della Regione Toscana nonché su cartelle condivise nell'ambito del Servizio Acquisti su server della Scuola siti in Pisa e restano conservati per il periodo di 10 anni dalla conclusione dell'esecuzione del contratto, fatti salvi gli obblighi di conservazione a tempo indeterminato legati alla trasparenza e buon funzionamento della

Pubblica Amministrazione. l'accesso alle suddette cartelle è consentito al solo personale del Servizio all'uopo istruito.

I dati forniti dall'appaltatore potranno essere comunicati a soggetti terzi, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte di organi di valutazione e/o di verifica o collaudo che potranno essere di volta in volta costituite, nonché ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara nei limiti consentiti dal D. Lgs.

n. 50/2016 e ss.mm.ii., dalla legge n. 241/1990 e ss.mm.ii. e dalla L.R. n. 40/2009.

L'interessato può chiedere in qualsiasi momento al Titolare: la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano; l'accesso ai suoi dati personali ed alle informazioni relative agli stessi; la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati personali che lo riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1, del Reg. UE 679/2016 e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo; la limitazione del trattamento dei suoi dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1, del Reg. UE 679/2016), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

l'interessato ha inoltre diritto di opporsi, in tutto o in parte: per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di promozione di iniziative formative ed eventi culturali della Scuola.

Tali diritti sono esercitabili rivolgendosi al Titolare o al Responsabile interno, scrivendo a privacy@sns.it; gli interessati possono, altresì, contattare il Responsabile della

protezione dati per tutte le questioni relative al trattamento e all'esercizio dei

diritti: dpo@sns.it;

qualora l'interessato ritenga che i propri diritti siano stati violati dal titolare e/o da un terzo, il medesimo ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità per la protezione dei dati personali e/o ad altra autorità di controllo competente in forza del Reg. UE 679/2016.

Mariangela Castiglione

06.03.2023 16:39:34 GMT+01:00

Per l'Impresa: Mariangela Castiglione *

Firmato digitalmente da:

ENRICO PERITI

Data: 06/03/2023 11:32:29

Allegati al Contratto:

- Capitolato Tecnico
- Relazione Tecnica dei servizi offerti
- Offerta Economica (Fee di Agenzia)

*Documento firmato digitalmente ai sensi del c.d. Codice dell'Amministrazione digitale e norme ad esso

connesse.

PROCEDURA APERTA SVOLTA IN MODALITA' TELEMATICA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO PER IL SERVIZIO DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI EVENTI SCIENTIFICI, DIDATTICI E ISTITUZIONALI DELLA SCUOLA NORMALE SUPERIORE

CAPITOLATO

CIG 93638437B0

Sommario

PREMESSA	3
Art. 1 - OGGETTO, IMPORTO E DURATA DELL'ACCORDO QUADRO	3
Art. 2 – LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	3
Art. 3 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI	3
3.1 CONSULENZA ORGANIZZATIVA.....	4
3.2 ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE	4
3.3 STAMPA MATERIALE EVENTI.....	4
3.4 ATTIVITÀ DI SEGRETERIA	4
3.5 GESTIONE SPAZI (solo per sedi diverse SNS).....	4
3.6 SERVIZI DI RISTORAZIONE	5
3.7 GESTIONE OSPITALITÀ RELATORI - PARTECIPANTI	5
3.8 GESTIONE SISTEMAZIONE ALBERGHIERA.....	5
3.9 SUPPORTO TECNICO - IMPIANTI TECNICI E ASSISTENZA.....	6
3.10 ORGANIZZAZIONE TOUR TURISTICI.....	6
3.11 RENDICONTAZIONE ATTIVITA'	6
Art. 4 - MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
4.1 MODALITA' DI EROGAZIONE	7
4.2 TEMPI DI EROGAZIONE	7
ART. 5 - VALORE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA DI REVISIONE DEI PREZZI	8
Art. 6 - FATTURAZIONE, ACCONTO, PAGAMENTO E LIQUIDAZIONE.....	8
Art. 7 - OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	9
Art. 8 - GARANZIA DEFINITIVA.....	9
ART. 9 - PENALI.....	9
Art. 10 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER GRAVE INADEMPIMENTO E RECESSO	10
Art. 11 - SUBAPPALTO. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO	11
ART. 12 - INTERVENUTA DISPONIBILITÀ DI CONVENZIONI CONSIP	11
Art. 13 - PRIVACY	11
Art. 14 - OSSERVANZA DI NORME	11
Art. 15 - CONTROVERSIE - FORO COMPETENTE	12

PREMESSA

Il presente Capitolato descrive le esigenze che dovranno essere soddisfatte per la realizzazione di eventi scientifici, didattici e istituzionali della Scuola Normale Superiore (di seguito indicata anche “SNS” o “Amministrazione aggiudicatrice”).

Il presente capitolato riguarda il servizio di supporto alle principali iniziative organizzate dalla SNS, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: lezioni e incontri nelle scuole di ogni ordine e grado in località mirate del territorio nazionale, corsi di orientamento universitario per studenti e studentesse delle scuole secondarie di secondo grado, corsi di orientamento e di presentazione dell’offerta formativa SNS rivolti a studenti e studentesse delle scuole superiori (per il corso ordinario) e universitari in Italia e all'estero (per il corso PhD), eventi e convegni promossi dalle strutture accademiche della SNS, nonché dai vari laboratori della SNS, eventi di natura istituzionale, iniziative ed eventi di placement in Italia e all'estero.

L'amministrazione fornirà all'aggiudicatario un programma (indicativo) annuale dei principali eventi. L'Amministrazione si riserva di affidare sia piccoli eventi (di durata di una giornata) sia eventi più grandi (a oggi, con durata fino a una settimana e presenze fino a 100 persone), e in entrambi i casi l'affidamento può riguardare tutti i servizi elencati all'art. 3, oppure una parte di essi.

Art. 1 - OGGETTO, IMPORTO E DURATA DELL'ACCORDO QUADRO

La SNS intende stipulare un accordo quadro per il servizio di supporto alla realizzazione di eventi della Scuola Normale Superiore, per la durata di due anni (data presunta di avvio: 01/01/2023).

L'importo stimato per i due anni è di € 476.300,00, di cui € 471.537,00 soggetti a ribasso ed € 4.763,00 quali oneri per la sicurezza da rischi interferenziali, non soggetti a ribasso. L'importo comprende la fee dell'aggiudicatario che non potrà superare il 12%.

Le caratteristiche tecniche delle prestazioni dovranno corrispondere a quanto indicato all'art. 3 del presente capitolato.

Con il contratto saranno inoltre disciplinate, conformemente a quanto indicato agli articoli successivi del presente capitolato, le modalità per la richiesta e l'erogazione delle prestazioni (contratti attuativi).

Art. 2 – LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio si svolgerà principalmente presso le sedi istituzionali della SNS, nonché presso le sedi italiane ed europee che verranno individuate dalla Scuola come sedi per la realizzazione di eventi.

Art. 3 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Per l'intera durata dell'accordo quadro l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione della SNS i servizi di seguito elencati e sarà la Scuola ad indicare, tra quelli di seguito dettagliati, le prestazioni richieste per ciascuna iniziativa. La lingua principale per l'interlocuzione organizzativa con gli uffici interni della Scuola è l'italiano.

A titolo esemplificativo, si allega il documento [Descrizione delle iniziative](#) che si riferisce agli eventi pregressi.

3.1 CONSULENZA ORGANIZZATIVA

Individuazione di soluzioni innovative per l'organizzazione di eventi in presenza e in modalità blended.

Individuazione di location per eventi fuori dal contesto toscano.

Supporto alla preparazione del timing e del budget dell'evento sulla base delle indicazioni scientifiche.

Reperimento di eventuali sponsor e partner.

Rapporti con associazioni ed esercizi commerciali locali per la gestione delle iniziative realizzate in collaborazione con gli stessi.

Predisposizione della documentazione per l'ottenimento delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento degli eventi (es. piano operativo di sicurezza, occupazione suolo pubblico, somministrazione alimenti e bevande, impatto acustico, ecc.).

3.2 ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

Studio e consulenza grafica relativa alla preparazione di materiale quali: documenti per Newsletter e altri materiali grafici stampabili per la divulgazione e la logistica congressuale; Fornitura di gadget ad hoc per iniziative specifiche (t-shirt, shopper, oggettistica varia in linea con l'evento associato ecc.).

Predisposizioni della pagina web dell'evento.

Monitoraggio dell'esito complessivo dell'evento attraverso, ad esempio, stime del numero di contatti realizzati, sondaggi con questionari, gestione dell'attività di reportistica e dei dati raccolti.

Tutti i materiali di comunicazione realizzati dovranno essere in linea con l'immagine della SNS e concordati con la stessa Amministrazione.

3.3 STAMPA MATERIALE EVENTI

Stampa in versione cartacea e predisposizione in digitale di: brochure e volantini per la promozione e divulgazione dell'evento, programma preliminare e finale, menù, badge identificativi per gli iscritti, gestione stand area congressuale e cartellonistica varia.

3.4 ATTIVITÀ DI SEGRETERIA

Gestione delle iscrizioni mediante la ricezione di database forniti dal personale SNS.

Gestione delle sistemazioni alberghiere (rooming list e politiche di cancellazione).

Gestione dell'accoglienza e dell'ospitalità: fornire indicazioni per raggiungere gli hotel, ristoranti, punti di ritrovo e sede congressuale.

Personale di segreteria e/o hosting in sede di evento per tutta la durata della conferenza in misura adeguata al numero dei partecipanti/ospiti previsti. (Il personale dovrà essere identificabile in base ad indumenti di lavoro provvisti di cartellino di identificazione riportante il nome del collaboratore).

Gestione degli attestati di partecipazione mediante consegna in loco durante la conferenza o invio per posta - anche elettronica - post-conferenza.

3.5 GESTIONE SPAZI (solo per sedi diverse SNS)

Sopralluoghi, anche con personale SNS, alla struttura ospitante e alle varie location proposte.

Gestione degli allestimenti della sede con previsione di aule per le sessioni parallele e plenarie, dotate di attrezzature tecniche e zone per i catering.

Gestione e realizzazione della cartellonistica e della segnaletica interna ed esterna e di tutto quanto possa servire alla buona riuscita della conferenza.

3.6 SERVIZI DI RISTORAZIONE

Gestione logistica ed economica del servizio catering (Cocktail di benvenuto, pranzi, cene, coffee break). L'affidatario dovrà garantire la rotazione delle proposte dei menù dei pasti. Per ogni evento, i menù dei diversi pasti (coffee break, lunch, welcome reception e cene sociali) dovranno essere cambiati ogni giorno. L'affidatario per ogni evento dovrà sottoporre al DEC almeno 3 proposte di menù per ciascun pasto previsto. I menù dovranno sempre prevedere anche soluzioni idonee per diete speciali per intolleranze alimentari (prodotti senza lattosio o glutine) e motivi etico-religiosi (vegana, vegetariana, asiatica, Halal friendly) nonché, ove possibile, assicurare la stagionalità dei prodotti e la fornitura di materie prime a KM 0.

Nell'offerta per i Cocktail di benvenuto dovranno essere previsti almeno snack salati (finger food) e dolci (finger food), frutta e bevande (prosecco o equivalente, bibite analcoliche, acqua). Per i coffee break dovranno essere previste bevande calde e fredde (caffè normale e decaffeinato, tè, succhi e acqua), una porzione di dolce e una porzione di salato a persona. I pranzi e le cene dovranno essere composti almeno da un primo, un secondo, verdura, frutta e bevande.

Il menù per il social dinner dovrà essere composto da almeno da due primi, due secondi, verdura, frutta, bevande e vino rosso e bianco.

I pranzi e le cene dovranno essere organizzati con il servizio catering oppure, alternativamente, avvalendosi di ristoranti limitrofi alla sede di svolgimento dell'evento (entro 3 Km dalla sede di svolgimento della conferenza).

Per ogni evento di catering effettuato nei locali della Scuola Normale, sarà eventualmente richiesta la redazione di un DUVRI con la società di catering individuata dall'aggiudicatario.

3.7 GESTIONE OSPITALITÀ RELATORI - PARTECIPANTI

L'affidatario dovrà definire i piani di viaggio per i relatori e per i partecipanti e procedere all'emissione di relativa biglietteria aerea, ferroviaria. Potrà altresì procedere con invio di tutta la documentazione di conferma delle prenotazioni individuali e fornire informazioni pratiche per l'arrivo alla sede della conferenza e il raggiungimento della sede congressuale. Sarà presa in considerazione l'ipotesi dell'organizzazione di transfer per gli ospiti.

L'affidatario dovrà quindi prenotare e pagare in anticipo i biglietti di trasporto ferroviario, aereo e marittimo, secondo le indicazioni fornite dall'art. 6 del presente capitolo. (Cfr. Fatturazione, acconto, pagamento e liquidazione).

3.8 GESTIONE SISTEMAZIONE ALBERGHIERA

L'affidatario dovrà alloggiare i partecipanti preferenzialmente in un'unica sistemazione alberghiera di categoria non inferiore a 3/4 stelle o sistemazioni alberghiere tra loro vicine, ubicate in centro storico e vicine alla sede della conferenza (indicativamente 1 km – 1,5 km dalla sede della conferenza) o facilmente raggiungibili attraverso mezzi pubblici.

L'affidamento dovrà avvenire nel rispetto dei limiti di spesa stabiliti dai regolamenti interni della SNS (attualmente il limite giornaliero di spesa per le prenotazioni alberghiere per il solo pernottamento e prima colazione è di € **205,00** IVA compresa).

Per i partecipanti alla conferenza, che prenoteranno e pagheranno in autonomia, l'affidatario dovrà selezionare e comunicare alla stazione appaltante oppure, se incaricato, ai relatori e partecipanti, hotel/residenze a tariffe vantaggiose e situati vicino alla sede congressuale e fornire informazioni pratiche per l'arrivo alla sede della conferenza e il raggiungimento della sede congressuale.

3.9 SUPPORTO TECNICO - IMPIANTI TECNICI E ASSISTENZA

L'affidatario dovrà disporre di dotazioni mobili di base per allestire la sala (ovvero le sale) che ospiteranno gli eventi. A titolo esemplificativo e non esaustivo dovrà mettere a disposizione: videoproiettore, pc, schermo, radiomicrofoni, freccia laser.

L'affidatario dovrà disporre di un sistema di traduzione simultanea e di interpreti simultanei.

L'affidatario dovrà fornire assistenza tecnica durante l'evento.

Tali servizi saranno oggetto di accordi tra la sede congressuale (solo se esterna alla SNS) e il fornitore al fine di ottenere le migliori soluzioni possibili.

In occasione della singola stipula dei contratti attuativi, la Scuola potrà richiedere idonea copertura assicurativa sull'utilizzo dei predetti impianti.

L'affidatario dovrà essere in grado fornire un report fotografico e dovrà garantire riprese audio - video e dirette streaming di buona qualità dell'evento secondo le linee guida stabilite dalla SNS, adempiendo anche a quanto previsto in termini di privacy e autorizzazione all'uso delle immagini. Durante l'evento il fornitore è tenuto a trasmettere quotidianamente alla SNS foto e riprese che attestino la qualità del materiale acquisito e che possano essere utilizzate per le esigenze della comunicazione della Scuola. Al termine dell'evento dovrà assicurare alla SNS la consegna dei file di registrazione nei formati e per gli usi che verranno richiesti.

L'affidatario deve essere in grado di assicurare anche i seguenti servizi: assistenza medica durante l'intera durata dell'evento, noleggio strumenti, servizi di vigilanza (sicurezza e controllo).

3.10 ORGANIZZAZIONE TOUR TURISTICI

All'affidatario potrà essere affidata la gestione logistica ed economica del programma di attività sociali connesse all'evento (visite guidate, spettacoli, visite a mostre e luoghi di interesse culturale ecc.). Per ogni evento, quando prevista l'organizzazione di quanto al presente articolo, sarà indicata se viene offerta dalla Scuola oppure se è a pagamento per i partecipanti. L'affidatario dovrà concordare con il RUP/DEC specifici programmi di attività sociali da affiancare alle iniziative proposte. L'affidatario dovrà essere in grado di garantire l'organizzazione di brevi visite guidate in luoghi di interesse storico e artistico nei dintorni della sede della conferenza, da concordare con il RUP/DEC.

3.11 RENDICONTAZIONE ATTIVITA'

L'affidatario è tenuto a fornire all'Amministrazione Aggiudicatrice una rendicontazione dei servizi erogati, con i relativi importi.

In particolare, per ciascun evento dovrà essere redatto - entro 30 giorni dalla conclusione - un report finale a consuntivo degli aspetti organizzativi e finanziari. Il report dovrà includere, oltre ai "numeri" della conferenza (le statistiche di partecipazione), il resoconto complessivo sullo svolgimento dell'evento.

Art. 4 - MODALITA' E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4.1 MODALITA' DI EROGAZIONE

L'accordo quadro è un contratto che verrà stipulato con l'operatore economico risultato vincitore della procedura di gara. Il contratto di accordo quadro si ritiene concluso al verificarsi di una delle due seguenti fattispecie: a) al termine temporale indicato dal contratto (al termine dei 24 mesi); b) al raggiungimento dell'importo stanziato dalla Scuola, come indicato all'art. 1 del presente Capitolato. Il termine temporale è l'ultimo giorno per poter richiedere la realizzazione di un evento che sarà poi realizzato anche oltre la scadenza del contratto, se le risorse economiche indicate lo consentono.

L'accordo quadro è un contratto che prevede l'attivazione di contratti attuativi, quando la stazione appaltante ha la necessità di acquisire il servizio: pertanto la Scuola si riserva la facoltà di procedere all'attivazione (o meno) di tutte (o di parte) dei suddetti servizi. Nulla sarà dovuto all'Affidatario qualora, per qualsiasi ragione, nessun evento venga realizzato o nessun servizio venga richiesto dalla Scuola.

Sulla base della programmazione annuale delle attività e sulle esigenze contingenti, l'amministrazione potrà richiedere all'affidatario il supporto per ciascuna delle categorie e/o sottocategorie di servizi così come descritto nel precedente articolo, stipulando i contratti attuativi. Per la realizzazione di ciascun evento, sarà quindi predisposto un apposito contratto attuativo che indicherà: i) l'attivazione di uno o più servizi, di cui all'art. 3 del presente capitolato, ii) il periodo di realizzazione, iii) le scadenze, iv) l'importo e, se richieste, v) le modalità dell'acconto. Prima della stipula del contratto applicativo, l'operatore economico aggiudicatario dovrà presentare alla stazione appaltante uno o più preventivi che dovranno essere approvati via email .

I contatti fra la Scuola e l'affidatario saranno condotti dal RUP o dal DEC, tramite email. Tutte le approvazioni relativamente all'erogazione dei servizi devono essere formalizzate dal RUP.

4.2 TEMPI DI EROGAZIONE

L'amministrazione si impegna a richiedere all'affidatario l'attivazione di un servizio per l'organizzazione di un evento (tramite un contratto attuativo), entro i termini di seguito dettagliati - o comunque secondo quanto indicato dall'affidatario in fase di offerta.

- 1) *Corsi e scuole di orientamento universitari:* entro 150 giorni dalla data di avvio dell'evento;
- 2) *Formazione per insegnanti/Lezioni della normale a Scuola:* entro 60 giorni dalla data di avvio dell'evento;
- 3) *Eventi e convegni scientifici organizzati presso la SNS o sue strutture scientifiche:* entro 30 giorni dalla data di avvio dell'evento;
- 4) *Eventi scientifici organizzati presso il Centro di ricerca di Matematica Ennio De Giorgi:* entro 60 giorni dalla data di avvio dell'evento.

Per quanto attiene ai Concerti della Normale ed in particolare all'attività di stampa del materiale tipografico, questi dovranno essere consegnati entro la prima data utile fissata per l'utilizzo del materiale stampato (presentazione della Stagione al pubblico, orientativamente nella seconda metà di settembre).

In casi di estrema necessità, la Scuola potrà richiedere uno o più dei servizi di cui all'art. 3 del presente capitolato, con un preavviso fino ad un massimo di 3 giorni.

Durante il periodo compreso tra l'affidamento del servizio e il termine dei lavori congressuali l'affidatario è tenuto a restare in contatto costante con il RUP/DEC per assicurare la buona

riuscita dell'evento e nell'eventualità che si rendano necessari ulteriori accordi in merito alle modalità di svolgimento dei servizi.

Spetta all'affidatario l'eventuale richiesta di preventivi ai fornitori e la gestione dei rapporti con tutti i fornitori di beni e servizi e relativi acconti, anticipi, saldi.

È possibile che un altro ente pubblico, partecipante al medesimo evento promosso dalla Scuola, chieda di poter fruire dei medesimi servizi all'Affidatario.

ART. 5 - VALORE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA DI REVISIONE DEI PREZZI

Il valore stimato dell'accordo quadro è pari a 476.300,00 euro (oltre IVA esclusa) per la durata massima di 24 mesi.

Il valore dell'accordo quadro non costituisce un'indicazione di corrispettivo contrattuale ed ha il solo fine di quantificare un fabbisogno presunto. Pertanto **l'importo è stato stimato sulla base dello storico e delle attività previste ed è puramente indicativo, in quanto subordinato a fattori variabili e ad altre cause e circostanze legate alla particolare natura della realizzazione degli eventi.** L'importo a base di gara o aggiudicato non è quindi in alcun modo impegnativo e vincolante per la Scuola, costituendo l'Accordo Quadro unicamente un documento base per la regolamentazione e l'aggiudicazione dei contratti attuativi (ordini) e l'aggiudicatario non potrà pretendere indennizzi o quant'altro, in caso di mancato raggiungimento del valore massimo.

Il Responsabile del Procedimento, supportato dal DEC, conduce apposita istruttoria al fine di individuare le variazioni percentuali dei singoli prezzi di materiali/servizi che incidono sul contratto stipulato. L'istruttoria può tener conto di Indici Istat (ad esempio FOI, IPCA), Prezzari con carattere di ufficialità, di specifiche rilevazioni Istat, nonché delle risultanze eventualmente effettuate direttamente dal Responsabile del Procedimento presso produttori, fornitori, distributori e rivenditori. Sulle richieste avanzate dall'aggiudicatario, accompagnate da documenti probatori (ad esempio la dichiarazione di fornitori o subcontraenti; le fatture pagate per l'acquisto di materiali; le bollette per utenze energetiche), la stazione appaltante si pronuncia entro 15 giorni con provvedimento motivato. In caso di accoglimento delle richieste dell'aggiudicatario, il provvedimento determina l'importo della compensazione al medesimo riconosciuta. Le variazioni di prezzo in aumento sono comunque valutate per l'eccedenza rispetto al 10% rispetto al prezzo complessivo del contratto originario. Al di fuori delle fattispecie disciplinate dal presente articolo è esclusa qualsiasi revisione dei prezzi.

Art. 6 - FATTURAZIONE, ACCONTO, PAGAMENTO E LIQUIDAZIONE

Il corrispettivo spettante all'Affidatario sarà liquidato in relazione all'effettiva realizzazione degli eventi.

La stazione appaltante pagherà l'acconto, se richiesto, nella misura del 20% dell'importo del contratto attuativo, per eventi il cui costo complessivo sia superiore ai €10.000,00 + IVA.

Al termine dell'evento, l'operatore economico dovrà preventivamente inviare il report di cui all'art 3.11 - RENDICONTAZIONE ATTIVITA'; entro 30 giorni il RUP, in accordo con il DEC, invierà il certificato di pagamento. Successivamente l'operatore potrà emettere relativa fattura (o saldo, in caso di acconto) dove dovrà indicare, per ciascun servizio reso di cui all'art 3 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI (es. attività di segreteria, sistemazione alberghiera, catering, biglietteria, etc), una riga e la relativa IVA applicabile.

I pagamenti verranno corrisposti entro 30 giorni dalla ricezione della fattura.

I pagamenti saranno effettuati dall'Amministrazione aggiudicatrice mediante transazione bancaria sul conto corrente che l'Affidatario indicherà, previa acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva dagli Enti competenti.

Art. 7 - OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'affidatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 e successive modifiche.

L'affidatario porrà in essere tutto quanto necessario al fine di consentire alla Scuola di verificare che nei contratti sottoscritti dall'appaltatore medesimo con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese, a qualsiasi titolo interessate all'appalto in oggetto, sia inserita a pena di nullità assoluta degli stessi un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010.

I relativi pagamenti saranno effettuati esclusivamente a mezzo bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni determina la risoluzione di diritto del contratto.

Art. 8 - GARANZIA DEFINITIVA

La stazione appaltante ha facoltà di richiedere all'aggiudicatario la costituzione di una garanzia fideiussoria del 10% dell'importo contrattuale del singolo affidamento, quando l'importo del contratto attuativo supera € 40.000,00.

La fideiussione deve:

- essere rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa;
- recare la firma di un soggetto autorizzato a rilasciare la fideiussione per conto dell'istituto, banca, azienda o compagnia di assicurazione;
- prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escusione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 (quindici) giorni, a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione.

Alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste all'art. 93, comma 7 del Codice.

ART. 9 - PENALI

Eventuali inadempienze rispetto alle specifiche del servizio stabilite nell'offerta presentata e nel presente Capitolato, di cui l'Aggiudicatario si dovesse rendere responsabile, verranno segnalate con comunicazione idonea del DEC e l'Aggiudicatario dovrà, entro entro 48 ore dalla data della suddetta comunicazione e presi gli opportuni accordi con il DEC, fornire le informazioni opportune.

In particolare, le inadempienze saranno segnalate a mezzo di comunicazione scritta in cui faranno fede esclusivamente la data e l'ora di trasmissione dell'Amministrazione aggiudicatrice.

Qualora questa amministrazione non riceva giustificazioni oppure, ricevute, non le ritenga valide e il problema non venga risolto, applicherà le seguenti penali.

In caso di mancate prestazioni o prestazioni non conformi rispetto a quanto indicato e descritto nel capitolato e nelle istruzioni che verranno impartite di volta in volta nei contratti applicativi

e/o nell'offerta tecnica, verrà applicata una penale variabile tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'importo contrattuale, per ogni inadempimento riscontrato e a seconda della gravità del medesimo.

Consegna dei gadget a evento avviato (**penale 0,5 per mille per ogni giorno di ritardo**);

Ritardata elaborazione dei report (**penale 0,5 per mille per ogni giorno di ritardo**);

Livello qualitativo insoddisfacente del servizio di traduzione simultanea tale per cui la comunicazione risulta inefficace (**penale € 1.000,00**);

Livello qualitativo insoddisfacente del report fotografico rispetto agli standard preventivamente pattuiti per ciascun contratto; consegna parziale/incompleta del report fotografico (**penale € 500,00**);

Livello qualitativo insoddisfacente del materiale di videoregistrazione rispetto agli standard broadcast che per ciascun contratto saranno preventivamente pattuiti; consegna parziale/incompleta del materiale di videoregistrazione (**penale € 500,00**);

Carenze nell'organizzazione dei coffee-break, welcome cocktail, pranzi, social dinner (non rispetto esigenze alimentari dei partecipanti, assenza di taluni prodotti previsti nel preventivo) (**penale € 250,00 per servizio catering**).

Mancato rispetto di quanto indicato dall'aggiudicatario in fase di offerta, in ordine alla riduzione dei giorni di preavviso circa l'avvio degli eventi di cui all'art. 4.2. p.to 3 del capitolato (eventi e convegni scientifici organizzati presso la Scuola o sue strutture scientifiche): (**penale € 500,00**).

L'Amministrazione Aggiudicatrice provvederà ad inviare contestazione scritta, tramite posta elettronica certificata all'indirizzo comunicato dall'affidatario, in merito alle circostanze che costituiscono inadempienza contrattuale, indicando la misura della penalità che intende applicare. L'affidatario, ricevuta la contestazione, dovrà fornire entro 48 ore dal ricevimento della contestazione le giustificazioni richieste all'Amministrazione Aggiudicatrice la quale valuterà in merito all'applicazione della sanzione, dandone corrispondente comunicazione all'affidatario entro il termine massimo di 5 giorni. L'affidatario può richiedere la revisione della misura della sanzione entro 10 giorni dalla ricezione della comunicazione di irrogazione della stessa. Il pagamento delle penali dovrà essere effettuato dall'affidatario entro il termine di 15 giorni naturali, successivi e continui dalla richiesta formale dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

Le penali dovute per il ritardato adempimento non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale, pena la risoluzione contrattuale.

In caso di mancato pagamento delle penali, la Scuola potrà valersi della garanzia definitiva, oppure detrarre il relativo importo in occasione dell'emissione del primo certificato di pagamento successivo all'applicazione della penale. E' fatto salvo il diritto ad ottenere il risarcimento del maggior danno.

Art. 10 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER GRAVE INADEMPIMENTO E RECESSO

Questa amministrazione si riserva di procedere alla risoluzione espressa del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

1. mancata prenotazione alberghiera e/o di trasporto (biglietteria aerea/ferroviaria/marittima);
2. al terzo episodio di non rispetto delle richieste alimentari;
3. al secondo episodio di intossicazione alimentare o di disturbi provocati su un campione significativo di partecipanti all'evento;
4. mancata consegna dei materiali informativi entro la data di avvio dell'evento;

5. mancata consegna gadget entro la data di chiusura dei lavori dell'evento;
6. assenza del servizio di traduzione simultanea/interpretariato;
7. mancata consegna del materiale oggetto di videoregistrazione;
8. mancata consegna del report fotografico;
9. applicazione di n. complessive 10 penali di cui all'art. 9 del presente capitolo nel corso del periodo contrattuale dell'accordo quadro.

Art. 11 - SUBAPPALTO. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

È ammesso il subappalto, secondo le disposizioni di cui all'art. 105 del Codice dei contratti. L'aggiudicatario può affidare in subappalto i servizi compresi nel contratto, previa autorizzazione della stazione appaltante, purché a) non sussistano a suo carico i motivi di esclusione di cui all'articolo 80 e b) all'atto dell'offerta siano stati indicati i servizi e le forniture o parti di essi che si intendono subappaltare. Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità.

ART. 12 - INTERVENUTA DISPONIBILITÀ DI CONVENZIONI CONSIP

La Stazione Appaltante si riserva di recedere dal contratto qualora accerti la disponibilità di nuove convenzioni Consip che rechino condizioni più vantaggiose rispetto a quelle praticate dall'affidatario, nel caso in cui l'impresa non sia disposta ad una revisione del prezzo in conformità a dette iniziative. Il recesso diverrà operativo previo invio di apposita comunicazione, e fissando un preavviso non inferiore ai 15 giorni.

Art. 13 - PRIVACY

L'aggiudicatario si impegna ad osservare gli obblighi derivanti dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 (e del Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR - General Data Protection Regulation) in materia di tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. A tal fine l'aggiudicatario si impegna a non divulgare a terzi qualsiasi informazione di cui dovesse venire a conoscenza durante l'esecuzione del contratto, per qualsiasi finalità estranea al corretto svolgimento del medesimo.

L'aggiudicatario potrà citare i termini essenziali del presente contratto esclusivamente nei casi in cui ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione dell'aggiudicatario stesso a gare e appalti.

La Scuola tratta i dati ad essa forniti esclusivamente per la gestione dell'appalto e la sua esecuzione, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, nonché per fini di studio, statistici e gestionali. Le parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati a principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto definito dal citato D.Lgs. 196/03 (e del Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR - General Data Protection Regulation), con particolare attenzione a quanto prescritto riguardo alle misure minime di sicurezza da adottare.

Art. 14 - OSSERVANZA DI NORME

Nell'esecuzione del contratto il contraente affidatario è tenuto alla piena osservanza delle condizioni previste nel presente capitolo, oltre che di quanto previsto nel progetto-offerta. Per quanto non espressamente previsto nei predetti capitoli, si applicano:

- il d.lgs. 18 aprile 2016 n. 50;
- le norme del codice civile in materia di contratti

In conformità a quanto stabilito all'art. 2, comma 3 del DPR 16.04.2013 n. 62 (Codice di comportamento dei dipendenti pubblici), il Codice di comportamento della Scuola Normale Superiore, adottato con decreto direttoriale n. 58 del 04.02.2014 e pubblicato in pari data all'Albo ufficiale on-line della Scuola Normale Superiore, si applica, per quanto compatibile, anche ai dipendenti e ai collaboratori a qualsiasi titolo degli appaltatori della Scuola. In caso di violazione degli obblighi derivanti dal predetto Codice di comportamento, il contratto sarà risolto ai sensi dell'art. 2 comma 3 del suindicato D.P.R. 16.4.2013 n. 62.

Art. 15 - CONTROVERSIE - FORO COMPETENTE

Tutte le controversie che dovessero insorgere fra l'Amministrazione aggiudicatrice e l'esecutore del contratto, comprese quelle riguardanti l'interpretazione del presente capitolato, verranno esaminate con spirito di amichevole composizione. Ai sensi dell'art. 208 del D.Lgs. 50/2016, le controversie relative a diritti soggettivi derivanti dall'esecuzione del contratto, potranno essere risolte mediante transazione nel rispetto del codice civile, solo ed esclusivamente nell'ipotesi in cui non risulti possibile esperire altri rimedi alternativi all'azione giurisdizionale.

Allegato – Descrizione delle iniziative

Il RUP
Elisa Guidi*

* *Documento firmato digitalmente ai sensi del c.d. Codice dell'Amministrazione digitale e norme ad esso connesse.*

Relazione Tecnica Dei Servizi Offerti

INTRODUZIONE.....	2
DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	2
ORGANIZZAZIONE INTERNA.....	2
ORGANIZZAZIONE EVENTO.....	4
DURANTE L'EVENTO.....	5
REGISTRAZIONE PARTECIPANTI CON QR CODE	5
APP PERSONALIZZATA PER OGNI EVENTO	5
INVIO SURVEY PER VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ E ATTESTATI	6
POST EVENTO	6
RENDICONTAZIONE	6
MISURE PER PRESTAZIONI COSTANTEMENTE ELEVATE PER TUTTA LA DURATA DEL CONTRATTO - QUALITÀ DEL PIANO DI PRESTAZIONE SERVIZI	7
EFFICACIA DELLA METODOLOGIA PER GARANTIRE CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ED ESECUZIONE SIMULTANEA DI PIÙ RICHIESTE	8
GESTIONE DEI FORNITORI ESTERNI DI PRODOTTI E SERVIZI.....	11
EFFICACIA DELLA METODOLOGIA PER LA VALUTAZIONE DEI RISCHI E NELLE SOLUZIONI PROPOSTE, COMPRESA LA RISPOSTA A SITUAZIONI IMPREVISTE/PROBLEMATICHE NEL CORSO DEL PROGETTO.....	12
GESTIONE DEGLI AUDIT - PER MONITORAGGIO COSTANTE DELLA QUALITÀ DEI PROCESSI.....	12
DOCUMENTAZIONE PER L'OTTENIMENTO DELLE AUTORIZZAZIONI NECESSARIE ALLO SVOLGIMENTO DEGLI EVENTI.....	13
GESTIONE SPAZI	13
GESTIONE OSPITALITÀ.....	15
GESTIONE RECLAMI	16
PROPOSTA DI ORGANIZZAZIONE DI UN CORSO DI ORIENTAMENTO UNIVERSITARIO AL DI FUORI DEL CONTESTO TOSCANO (ENTRO IL TERRITORIO NAZIONALE) AL QUALE È PREVISTA LA PARTECIPAZIONE DI CA. 70 GIOVANI STUDENTI DELLE SCUOLE SUPERIORI (16-19 ANNI). DURATA 6 GIORNI.....	17
PROPOSTA DI ORGANIZZAZIONE DI UN CORSO DI ORIENTAMENTO PER DOTTORANDI IN UNA CITTÀ EUROPEA AL QUALE È PREVISTA LA PARTECIPAZIONE DI CA. 40 GIOVANI STUDENTI UNIVERSITARI (25-30 ANNI). DURATA 4 GIORNI.....	19
PROPOSTA DI ORGANIZZAZIONE DI UN CORSO DI FORMAZIONE PER INSEGNANTI CHE AVRÀ LUOGO A PISA AL QUALE È PREVISTA LA PARTECIPAZIONE DI CA. 30 DOCENTI PROVENIENTI DA UN CONTESTO INTERNAZIONALE. DURATA 3 GIORNI.....	23
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE: MISURE DI GESTIONE AMBIENTALI CHE SARANNO APPLICATE DURANTE LA DURATA DELL'ACCORDO QUADRO.....	24

INTRODUZIONE

Una delle prime star della comicità televisiva statunitense, Milton Berle diceva “Se l’opportunità non bussa, costruisci una porta”: è nata così iDea Congress, frutto della passione, buone idee ed entusiasmo dei suoi fondatori, oltre 30 anni fa.

Dopo i suoi primi passi nel settore di servizi viaggi e logistica per congressi, iDea Congress amplia i suoi orizzonti professionali sino a strutturarsi autonomamente come provider ECM e organizzatore di eventi medici e scientifici e specializzarsi nel management di eventi politici e istituzionali, convention, alto segretariato di società scientifiche e servizi viaggi e incentive per le aziende.

Oggi può ritenersi tra le aziende leader in diversi settori medici scientifici: si occupa dell’organizzazione di eventi in Italia e all'estero, un gruppo strutturato per curare ogni singolo progetto dalla sua valutazione e progettazione iniziale sino ai ringraziamenti finali.

La iDea Congress, per favorire una efficace gestione finalizzata alla qualità ed una chiara definizione dell’organizzazione nel suo complesso, ha definito e reso noto le responsabilità, le autorità e le reciproche interrelazioni tra i differenti ruoli interni.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Al momento del ricevimento di una richiesta di servizio da parte dell’Amministrazione Aggiudicatrice alla stessa viene assegnato un *Project leader*.

Organizzazione interna

Project leader o Responsabile del progetto - Il RUOLO

È la figura che all’interno dell’Organizzazione aziendale coordina e gestisce i vari aspetti del ciclo e della vita del progetto, dalla valutazione iniziale al controllo

Le sue funzioni in area operativa e relazionale sono:

- organizza il ciclo di vita di un progetto;
- costruisce i rapporti relazionali e istituzionali;
- attribuisce le risorse al progetto e le distribuisce nei vari ambiti del progetto;
- gestisce le risorse umane;
- svolge l’attività di prevenzione dei rischi;
- procede con controlli di qualità con cadenza regolare insieme e in collaborazione con il responsabile della Qualità dell’azienda;
- presiede l’evento con il ruolo di supervisore.

Project leader - GLI OBIETTIVI

Il Project leader determina:

- gli obiettivi e le motivazioni del progetto;
- i requisiti che soddisfano le esigenze e le aspettative della Stazione Appaltante;
- i risultati che il progetto dovrà produrre e i criteri per definire il successo del progetto;
- le scadenze;
- i vincoli contrattuali intesi come standard, limiti e nuove aspettative;
- il budget frutto dell’analisi dei costi e benefici.

Il Project leader, disponibile tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 20.00, si interfaccia con il committente:

- attraverso il Gestionale operativo messo a disposizione dall’azienda. Il tool gestionale viene

installato direttamente sul desktop del cliente.

Il software prevede l'apertura di una veloce interfaccia, dove il cliente può in autonomia condividere informazioni con il responsabile del progetto, quali l'inserimento di nominativi per le iniziative e i relativi permessi o le necessità di viaggio.

Il cliente tramite il tool potrà anche visionare in tempo reale la situazione e lo stato di avanzamento dei lavori, potendo interrogare in autonomia il sistema per verificare i singoli passaggi organizzativi tramite telefono, e-mail e whatsapp.

Il Project Leader coordina un team che verrà indicato al Committente fornendo riferimenti e indirizzi.

In ogni caso, resta in capo al Project Leader il coordinamento del team e l'interfaccia con il Committente.

Il TEAM prevederà di base le seguenti figure professionali:

- vice capo progetto - segue tutte le fasi operative del progetto;
- agente di viaggio - raccoglie e coordina le necessità dei relatori/ospiti predisponendo un tabulato contatti, la definizione dei criteri di viaggio e soggiorno, il contatto e la predisposizione del viaggio e soggiorno;
- grafico - propone, realizza e mette in opera il materiale grafico necessario nella sua totalità (programma, cavalieri, attestati, grafiche per la sede, inviti, ecc.);
- web designer - propone e realizza materiale multimediale per sito e collegamenti in streaming (pagine virtuali, video, grafiche per il web);
- digital assistant - coordina e realizza il materiale necessario alle esigenze digitali del progetto;
- segreteria amministrativa - pianificazione del budget, gestione amministrativa, rendicontazione;
- direttore creativo - supervisiona e coordina il branding e il co-branding con il committente di tutti i progetti in essere;
- copy - crea, realizza, controlla i contenuti dei progetti;
- responsabile comunicazione - realizza e supervisiona la mission comunicativa di ogni singolo progetto;
- responsabile del contratto - è l'interfaccia con la parte committente.

Per la programmazione di ogni progetto verrà predisposto e presentato, previo accordo con l'Amministrazione Aggiudicatrice, un Diagramma di Gantt da parte del Project Leader.

Il Diagramma di Gantt: è un modello di rappresentazione della successione temporale delle attività del progetto.

Saranno previsti nel Gantt almeno:

- 1 riunione fissa a settimana, salvo comunicazioni quotidiane per aggiornamento programma e logistica;
- 1 report settimanale del singolo progetto imminente e dell'evolversi di tutti i progetti in essere nell'ambito della collaborazione;
- 1 rendicontazione attraverso il Tool gestionale dello stato avanzamento delle fasi operative.

Nelle fasi descritte verranno attivati tutti i processi relativi al sistema di gestione della qualità dell'azienda:

1. definizione del Concept dell'evento e delle attività e messa a terra del processo organizzato. In questa fase si definiscono gli obiettivi e le finalità dell'evento, il target e il timing necessario per tutte le attività, la location che deve essere raggiungibile facilmente dai partecipanti e soprattutto l'argomento che sarà il filo conduttore di tutte le attività;
2. sviluppo del Concept e le sue declinazioni. E' in questa fase che si individuano tutti i servizi da

offrire e la loro valutazione sulla base di criteri qualitativi (vicinanza al target e impatto istituzionale) e quantitativi (costo location, costo gestione, costo allestimento e difficoltà organizzative eventuali, valutazione tecnica ed economica);

3. pianificazione delle attività. È la fase in cui i progettisti sviluppano la relazione tecnica, il piano di marketing ed il manuale operativo. In questa fase vengono presentati dal Project Leader il diagramma di Gantt e la scaletta delle attività con l'indicazione dei responsabili dei singoli procedimenti. Si dettagliano le tempistiche in cui si devono svolgere determinate attività in modo da tenere traccia delle eventuali criticità (tutte queste fasi sono processate nel Manuale della qualità che racchiude tutte le fasi, le azioni di controllo e le eventuali fasi correttive);

4. individuazione delle Attività necessarie perché ciascun attore possa svolgere al meglio il proprio lavoro;

5. al termine dell'Evento si predisponde un consuntivo, rendendo disponibili tutte le informazioni qualitative e quantitative. Si verifica il raggiungimento degli obiettivi che ci si era posti, si misurano i livelli di gradimento del cliente e i KPI indicati dalla stazione appaltante.

Nello specifico si riporta un possibile Timing di evento (ovviamente non esaustivo vista la natura mutevole e particolare di ogni tipologia d'evento)

Organizzazione evento

Da 3 a 4 mesi prima

Primo brief del progetto da realizzare tra committente e Project Leader

Definizione Data evento e Città e Titolo;

Definizione contenuti, mission, target e possibili relatori;

Predisposizione del Budget dell'evento;

Invio di tre possibili bozze grafiche del Save the date al Committente;

Invio di tre possibili proposte di location nei rispetti dei criteri cari al Committente (es. sedi che abbiano piani di sostenibilità, rispettando i criteri e i valori insiti alla tipologia del Committente - Comunità Europea);

Sopralluoghi sede;

Realizzazione di planimetrie per eventuali stand;

Conferma da parte del committente del Save the date;

Conferma della location da parte del committente;

Analisi e definizione dei costi del progetto;

Contrattualistica con la sede dell'evento;

Definizione catering, attrezzature necessarie, kit, materiale grafico, necessità di copertura mediatica e fotografica;

Opzione/conferma sede e verifica regolamento sede per logistica e gestione fornitori;

Aggiornamento Programma e realizzazione programma preliminare;

Realizzazione landing page o Sito WEB dell'evento;

Definizione delle Istituzioni coinvolte e raccordo normativo e contenutistico;

Definizione Piano di comunicazione.

Da 3 mesi a 1 mese

Aggiornamento programma /sito web;

Piano di comunicazione social e digital da presentare al committente e conseguente placet;

Programmazione e controllo delle esigenze tecniche e logistiche per l'evento (definizione attrezzature tecniche e multimediali necessarie, grafiche e totem, esigenze digital e di streaming, utilizzo o meno

di piattaforma digitale, ecc.);

Aggiornamento periodico programma e relative esigenze;

Definizione materiale grafico per l'evento (cavalieri, attestati, voucher, inviti, stampe, segnaletica, ecc.) e multimediale per piattaforma che servirà all'eventuale collegamento streaming in sede

Tabulato relatori (elenco dettagliato cognomi, cognomi, riferimenti telefoni, mail, note particolari es. disabilità, patologie, intolleranze);

Definizione criteri viaggio (tipologia biglietteria) e soggiorno (durata e tipologia hotel);

Inizio contatto telefonico relatori;

Piano comunicazione per partecipanti;

Definizione delle Survey post evento per il controllo della qualità.

Raccolta partecipazioni attraverso gestionale e attraverso invio mail personalizzate:

(Il Gestionale: sarà previsto durante la fase pre-evento un link per accedere al gestionale dell'evento per il partecipante. Il discente o il KOL potrà interrogare il sistema ed accedere tramite il proprio telefono o altro device ad un form on line per tutte le richieste del caso attinenti all'evento (interrogazione programma, consultazione dei propri interventi, agenda congressuale personalizzata, acquisto o voucher della propria sistemazione alberghiera, ecc.).

All'interno del form sarà possibile fare svolgere più attività, tra cui quella della registrazione all'evento).

Incarichi e contrattualistica con fornitori e collaborazioni varie (giornalisti, ospiti, KOL);

Selezione hostess e risorse umane per la gestione in loco dell'evento (invio di contrattualistica e briefing dell'evento e della logistica)

Durante l'Evento

Allestimento sede congressuale (almeno 2 giorni prima);

Allestimento segreteria evento (con box divisi per lettera agevolando un flusso congruo per una rapida registrazione e per un impatto estetico di alto livello);

Gestione risorse umane e personale in loco (garantendo efficienza, professionalità ed eleganza necessaria dell'uniforme): assistenti, funzionari di collegamento per ospiti VIP, addetti stampa, addetti sicurezza, esperti del settore di competenza, facilitatori grafici

Gestione della logistica in loco: servizio catering, attrezzature tecniche e assistenza, videomaker e copertura mediatica, streaming e device digitali, organizzazione e distribuzione kit, addobbi floreali, scenografie, organizzazione e gestione planimetria stand, ecc.);

Gestione risorse umane e personale in loco (garantendo efficienza, professionalità ed eleganza necessaria).

Registrazione partecipanti con QR code

Sarà previsto durante l'evento un link inserito su QR, il discente o il KOL potrà interrogare il sistema ed accedere tramite il proprio telefono ad un form on line.

All'interno del form sarà possibile fare svolgere più attività, tra cui quella della registrazione all'evento.

App personalizzata per ogni evento

La piattaforma App prevede all'interno dell'evento la gestione e l'automatizzazione di tutte le informazioni collegate all'evento (info generali, moduli e programma, contenuti multimediali, Survey, Attestati, ecc.) attraverso un pannello di amministrazione sviluppato in Laravel. Per l'evento è previsto

oltre ai contenuti puramente informativi, l'attivazione di alcune funzioni interattive per gli utenti come, ad esempio, la compilazione di questionari di valutazione, un sistema di messaggistica, la possibilità di gestire le iscrizioni e la consegna degli attestati.

Gli utenti potranno dal proprio profilo visualizzare tutti gli eventi a cui hanno partecipato e creare la propria agenda dell'evento.

Il sistema prevederà la fruizione degli eventi da un'applicazione react native fruibile da dispositivi Android e iOS attraverso un set di API messo a disposizione dal back-end. L'accesso alla piattaforma potrà essere effettuato solamente previa registrazione e gli utenti potranno accedere solamente agli eventi a cui sono stati iscritti o invitati dal pannello di amministrazione inserendo il PIN ricevuto via e-mail nella corrispondente sezione presente nell'applicazione.

Invio survey per valutazione della qualità e attestati

Sarà possibile durante o alla fine dell'evento, l'invio tramite e-mail, tramite app o tramite link su WhatsApp la condivisione di survey studiate ad Hoc per la valutazione delle qualità dell'evento e degli attestati di partecipazione.

Post evento

Rendicontazione contenutistica e valutativa sui risultati raggiunti;

Rendicontazione economica;

Resoconto dell'ufficio stampa;

Rendicontazione sui questionari di valutazione.

Rendicontazione

iDea Congress farà due tipologie di rendicontazione la prima su ogni contratto specifico, la seconda sulla gestione complessiva del contratto quadro.

- Resoconto specifico per ogni evento

iDea Congress conduce alla fine un'analisi sull'andamento del singolo evento, al fine di valutare le informazioni derivanti dall'attività di monitoraggio e controllo condotta durante l'erogazione del servizio, che permettono alla Direzione di valutare, col supporto di tutte le funzioni coinvolte nell'evento attivato, se lo stesso ha soddisfatto gli obiettivi definiti con la stazione appaltante, analizzando le cause di eventuali discrepanze negative e ricercando eventuali spunti di miglioramento.

Resoconto sintetico nelle successive 24 ore contenente:

- una breve descrizione del programma
- la copertura dei social media
- 5 foto dell'evento.

Il resoconto sarà redatto in prima persona dal Project Leader il giorno successivo alla conclusione dell'evento, dopo aver raccolto tutti i dati dalle BU interne che hanno realizzato le attività e dai fornitori esterni.

Resoconto completo che sarà redatto entro sette giorni lavorativi un resoconto completo in italiano e, se richiesto dall'amministrazione aggiudicatrice anche in inglese

Il resoconto prevederà l'invio da parte di iDea Congress di:

- programma dell'evento svolto;
- eventuali differenze con la progettualità iniziale;
- numero dei partecipanti ed elenco di tutti i partecipanti;
- elaborazione dati consuntivi partecipanti;
- elaborazione consuntivo di spesa con pezze d'appoggio;
- prova dell'esecuzione del progetto (30 foto dell'evento e dei partecipanti nei momenti salienti);
- copia di tutta la documentazione amministrativa e di tutti permessi per la realizzazione dell'evento;
- cartella contenente tutto il materiale di diffusione dell'evento (brochure, inviti cartacei e web, cartellonistica, ecc.);
- copertura sui media e sui social media (verificata);
- attività conclusive di segreteria (lettere ringraziamento, attestati);
- momento di confronto e di valutazione post-congresso con l'Amministrazione Aggiudicatrice;
- sondaggio dell'evento (da sottoporre ai partecipanti per dimostrare gli effetti dell'evento stesso) realizzato su piattaforma dotata di funzionalità avanzate (Mentimeter) per domande a scelta multipla, decorso logico, test A/B, logica di visualizzazione e text piping.
- valutazione fornitori.

Il resoconto sarà inviato in diversi formati. Un file di testo e una presentazione in grafica che potrà essere condivisa anche sui media e sui canali social dedicati.

- Resoconto generale dell'attuazione dell'accordo quadro

iDea Congress trasmetterà ogni anno il resoconto generale di tutte le attività svolte in esecuzione dell'accordo quadro.

Lo stesso sarà redatto dal Project Manager/Leader con il supporto di tutte le BU che hanno realizzato nel corso dell'anno le attività relative all'AQ.

Tutte le informazioni saranno sempre inserite in un cloud specifico dedicato all'AQ che ha sottocartelle dedicate ad ogni evento specifico divise per BU con correlazioni chiare tra i diversi reparti e le diverse attività specifiche.

Per ogni evento specifico, oltre alle informazioni specifiche concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice, saranno condivise le seguenti informazioni:

- data dell'evento/degli eventi;
- costo iniziale e costo finale (qualora differissero);
- eventuali problemi, compresi i dettagli della loro risoluzione;
- resoconto sintetico e resoconto completo;
- sondaggio dell'evento/degli eventi con tutti i risultati.
- un'analisi qualitativa, comprensiva di raccomandazioni per ottimizzare e valutare l'impatto delle azioni intraprese, in particolare in termini di costo-efficacia.

Misure per prestazioni costantemente elevate per tutta la durata del contratto - Qualità del piano di prestazione servizi

iDea Congress ritiene che i risultati previsti negli ambiti descritti al punto 1.4 si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi che permette:

- di comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;
- di considerare i processi in termini di valore aggiunto;

- il raggiungimento di prestazioni efficaci dei processi;
- il miglioramento del processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione

- comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;
- considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- il raggiungimento di prestazioni efficaci dei processi;

Miglioramento del processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia plan-do-check-act con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

Interazione con altri processi - ACT incorporare i miglioramenti se necessario - INPUT: PLAN (Pianificare i processi considerando il rischio), DO (realizzare il processo), CHECK (Monitorare e misurare le prestazioni) – OUTPUT.

iDea Congress adotta una particolare metodologia dell'approccio risk based thinking basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

Efficacia della metodologia per garantire continuità del servizio ed esecuzione simultanea di più richieste

Fasi della commessa in esame

Gli input avranno due matrici: direzionali e del committente entrambi in capo al Project Manager che darà unico referente a avrà il compito di coordinare il team:

Seguiranno le seguenti fasi:

- 1) Processo analisi dei bisogni (Brief di progetto tra committente e Project Manager)
- 2) Processo progettazione _ processo gestione risorse umane (Declinazione dell'operatività in seno al Paragrafo 1.4: Contrattualistica, scelta sede, area stand, scelta attrezzature e decorazione, scelta materiale stampato, identità visiva, definizione kit, scelta copertura audiovisiva, streaming, promozione evento, definizione gestione dei partecipanti, stesura elenchi modalità)
- 3) Processo Pianificazione Erogazione _ Processo Gestione Miglioramento (Gestione Relatori, controlli e accessi, definizione dei punti di cui sopra in modo pedissequo; prestazioni assicurative, traduzioni e interpretazione ove necessario, scelta del personale dell'evento, servizi catering, servizi trasporti)

Processo analisi dei bisogni (Brief di progetto tra committente e Project Manager)

Processo progettazione _ processo gestione risorse umane (Declinazione dell'operatività in seno al Paragrafo 1.4: Contrattualistica, scelta sede, area stand, scelta attrezzature e decorazione, scelta materiale stampato, identità visiva, definizione kit, scelta copertura audiovisiva, streaming, promozione evento, definizione gestione dei partecipanti, stesura elenchi modalità)

Processo Pianificazione Erogazione _ Processo Gestione Miglioramento (Gestione Relatori, controlli e accessi, definizione dei punti di cui sopra in modo pedissequo; prestazioni assicurative, traduzioni e interpretazione ove necessario, scelta del personale dell'evento, servizi catering, servizi trasporti)

Processo Erogazione _ Processo gestione risorse materiali (gestione dell'evento in Loco)

Processo Rendicontazione (resoconto generale di attuazione, rimborsi, misurazione delle prestazioni, archiviazione di materiale grafico e di streaming, rendicontazione contrattualistica)

- 4) Soddisfazione Input direzionali_Soddisfazione Input del Committente

Le fasi saranno tali per ogni singolo progetto della commessa, ognuna con un suo Caporogetto/Project leader che ne declinerà i piani di azione, il team, le azioni progettuali, le azioni correttive e le rendicontazioni.

Soddisfazione Input direzionali_Soddisfazione Input del Committente

Ogni Project leader è tenuto periodicamente a confrontarsi con la Direzione e il Quality manager.

La Direzione dimostra la leadership e l'impegno rispetto al sistema di qualità:

- Assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema;
- Assicurando che la politica per la qualità e gli obiettivi siano stabiliti e compatibili con la strategia aziendale e con le esigenze del committente;
- Assicurando che la politica della qualità sia comunicata;
- Assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema qualità nei processi aziendali;
- Promuovendo la consapevolezza dell'approccio dei processi;
- Assicurando che le risorse necessarie siano disponibili;
- Ingaggiando, dirigendo e sopportando persone che contribuiscono alla efficacia del sistema;
- Promuovendo il miglioramento continuo;
- Supportando gli altri ruoli manageriali.

I meccanismi più evidenti sono il rispetto dei requisiti di legge applicabili, il rispetto della normativa tecnica applicabile, la corretta comprensione dei requisiti del singolo processo messo in atto, l'attività di gestione dei reclami, il monitoraggio del livello di soddisfazione del committente, cui conseguono le eventuali azioni correttive finalizzate almeno a minimizzare l'impatto negativo delle eventuali non conformità riscontrate.

Misure prese per garantire il controllo della qualità 1.4 rispetto alle scadenze

Indicare strumenti disponibili per monitoraggio qualitativo e quantitativo e la rendicontazione dei servizi - specificato per i compiti in questione 1.4 non in maniera generica

La Direzione di IDea Congress ha definito la Politica per la Qualità formalizzata in uno specifico Documento.

Per favorire un'efficace gestione finalizzata alla Qualità ed una chiara definizione dell'organizzazione del suo complesso sono state definite e rese note le responsabilità e le reciproche interrelazioni del sistema.

Gli strumenti di cui essa si avvale sono l'organigramma, il mansionario e le responsabilità operative dettagliatamente definite per ciascun progetto.

La Direzione ha poi individuato un Quality manager che oltre a svolgere le funzioni del Sistema di gestione per la Qualità - indipendentemente dalle altre responsabilità e autorità-, ne possiede di specifiche per:

- Assicurare che i Processi sopra descritti siano predisposti, attuati, tenuti aggiornati e migliorati sistematicamente, confrontandosi periodicamente con la Direzione e i vari Project manager;
- riferisce al Consiglio Direttivo e a tutti i responsabili di funzione sulle prestazioni perché siano in linea con il Sistema per la Gestione della Qualità;
- mantenere collegamenti con organizzazioni esterne sui problemi della Qualità;
- promuovere sistematicamente tutte le iniziative necessarie per assicurare il maggior grado possibile di coinvolgimento, consapevolezza, diffusione e cultura della Qualità e dei requisiti del Committente verso l'interno di IDea Congress.

In relazione alla commessa in esame, con particolare riferimento al paragrafo 1.4, ogni progetto avrà a disposizione un proprio processo della Qualità e il Responsabile della Qualità fornirà:

- Organigramma completo;

- Mansionario;
- Schema delle: Risorse umane e professionali, Risorse informative (normative e documenti di gestione del Sistema Qualità, registrazione dei Sistema Qualità), Risorse infrastrutturali e supporti materiali (schede tecniche);
- Piano della Qualità per singolo evento: Elenco Audit interni di verifica, Elenco azioni correttive, validazione e rivalutazione di tutti processi, analisi integrata effettuata nel corso del Riesame interno, rendicontazione documentale e operativa di ogni singolo evento pianificato ed erogato.

Strumenti disponibili per il controllo della qualità quantità e rendicontazione - Conoscenza, comunicazione, informazioni documentate, gestione dei fornitori, erogazione del servizio, rilascio del prodotto, gestione degli output

Per la tipologia di servizi formativi offerti da iDea Congress non è previsto l'utilizzo di strumenti di misura in senso stretto: i controlli e le valutazioni vengono normalmente eseguiti con l'ausilio di questionari e documenti, che possono essere standardizzati o personalizzati; in quest'ultimo caso si tratta di moduli di uso comune, che vengono di volta in volta adattati all'esigenza da parte della Funzione che li utilizza.

Sono standardizzati i seguenti "strumenti" di monitoraggio:

- la Verifica Soddisfazione Cliente;
- Questionari ad hoc

iDea Congress provvede ad effettuare il controllo e l'eventuale aggiornamento di tali "strumenti" durante le fasi di rendicontazione degli eventi (riferiti al singolo evento formativo) e Riesame della Direzione (in forma aggregata e con riferimento alla relazione annuale formativa)

Per ogni singolo evento della commessa l'obiettivo principale è quello di aumentare la CONOSCENZA (Know How & know Why) aziendale sul tema trattato.

Vengono determinate, acquisite e rese disponibili le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei servizi.

In previsioni di sviluppi, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto aziendale, iDea Congress considera le conoscenze esistenti, e determina il modo di acquisire le conoscenze supplementari necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso l'analisi degli errori, la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste e la conservazione degli esperimenti realizzati.

Si agisce anche sulle risorse esterne attraverso:

- il reperimento di standard, norme, codici, tipici del settore;
- l'attivazione di progetti o gruppi di lavoro su tematiche specifiche;
- la partecipazione a conferenze indette dal Committente;
- costituzione di una rete di condivisione di dati con tutti gli stakeholders
- attivazione di consulenze su tematiche specifiche sia scientifiche che in ambito andragogico

A tutto il Personale sono inoltre richieste, nell'espletamento delle attività quotidiane, specifiche competenze sia professionali che relazionali.

La Direzione di iDea Congress ha istituito e attivato un efficace sistema di comunicazione interna tra le diverse Funzioni, al fine di permettere una corretta circolazione delle informazioni e di evitare la perdita delle informazioni stesse.

Le informazioni vengono trasmesse attraverso strumenti e risorse diversificate in funzione delle necessità e del tipo di informazione trasmessa, quali, ad esempio, riunioni col personale, riunioni degli organi sociali, modulistica compilata e inserita in appositi raccoglitori, bacheca aziendale,

cartellonistica, etc.

Per la gestione della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità iDea Congress ha individuato e segue una serie di regole in modo da poter contare su un supporto effettivo al Sistema, che sia di aiuto nelle differenti attività e non solo un appesantimento di carattere formale e burocratico. I particolari ed i dettagli, insieme alle specifiche responsabilità, sono esposti nella Procedura "Gestione documenti", interno al Manuale della Qualità in cui sono descritte le regole che permettono di tenere sotto controllo i documenti di origine interna, avvalendosi anche dei file di gestione dei documenti.

Le informazioni documentate sono rese disponibili dove e quando necessario e protette da usi impropri, perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza (vedi anche apposita istruzione sulla gestione dei back up dati informatici).

iDea Congress considera registrazioni tutte le informazioni raccolte e registrate, in appositi moduli, durante lo svolgimento delle attività relative al sistema di gestione per la qualità ed alle attività di natura più strettamente operativa.

Attraverso l'applicazione sistematica delle regole definite iDea Congress ha la possibilità di:

- disporre di registrazioni sempre aggiornate e leggibili, adeguate a dimostrare che i prodotti realizzati ed i servizi erogati sono conformi ai requisiti specificati nei documenti contrattuali;
- mantenerle il più possibile integre nel tempo, e quindi sempre consultabili e leggibili, per l'intero periodo temporale stabilito per la loro archiviazione e conservazione, in collocazioni adeguate sia per le versioni cartacee che elettroniche;
- identificarle e reperirle rapidamente in tutti i casi necessari;
- eliminarle quando non più necessarie.

Gestione dei fornitori esterni di prodotti e servizi

Il processo di gestione degli approvvigionamenti consente a iDea Congress di avvalersi di fornitori affidabili le cui performances sono tenute sotto controllo in modo continuativo. La gestione di tale processo consente inoltre di fornire le informazioni di acquisto in modo completo così da evitare da evitare possibili fraintendimenti. Infine, iDea Congress prevede una serie di controlli su quanto approvvigionato, così da poter valutare l'effettiva rispondenza rispetto a quanto richiesto in fase di acquisto. Le modalità con cui iDea Congress gestisce il processo di approvvigionamento sono descritte nella procedura "Gestione fornitori" interno al proprio Manuale.

In ultimo uno strumento essenziale per rispettare i criteri di qualità previsti è il controllo della documentazione nelle fasi: erogazione del servizio, rilascio del servizio ed output

I documenti che descrivono le caratteristiche degli interventi formativi sono identificati secondo le modalità definite in tema di gestione delle registrazioni, la cui corretta applicazione garantisce anche il rispetto del requisito della rintracciabilità.

Proprietà dei Clienti e/o dei Fornitori

iDea Congress tratta dati personali inerenti i partecipanti ai propri eventi, rispettando le prescrizioni contenute nel D. Lgs. 196/2003. In particolare, iDea Congress si preoccupa di informare per iscritto gli interessati circa le finalità del trattamento dei dati personali e circa i diritti che la normativa in tema di tutela della privacy attribuisce loro, raccogliendo in forma documentata il consenso al trattamento di tali informazioni riservate. I dati personali oggetto di trattamento sono custoditi, mediante

l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza e protezione, in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, nonché finalizzate ad evitare accessi non autorizzati. Qualora alcuni dati personali dei Discenti venissero persi o danneggiati, è compito di iDea Congress informare tempestivamente i Discenti/partecipanti stessi, concordando gli opportuni interventi di correzione.

Conservazione

iDea Congress assicura la conservazione dei supporti necessari all'erogazione degli interventi formativi (ad esempio videoproiettori, PC, reti informatiche, supporti fonici, audiovisivi, multimediali, etc.) tramite opportune attività di manutenzione, nell'ambito della gestione degli approvvigionamenti delle risorse

Efficacia della metodologia per la valutazione dei rischi e nelle soluzioni proposte, compresa la risposta a situazioni impreviste/problematiche nel corso del progetto

Azioni per affrontare rischi e le opportunità

Durante la pianificazione, iDea Congress considera le parti interessate e il campo di applicazione del Sistema, per trattare i rischi e le opportunità, al fine di dare assicurazione che il Sistema Qualità per singolo evento e per singolo processo raggiunga i risultati attesi, prevenire, o ridurre, effetti indesiderati e mettere in atto il miglioramento continuo.

I rischi sono classificati in base alla loro priorità, dove la priorità è determinata, quantomeno, dal prodotto tra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri.

Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio.

Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere: evitare il rischio, accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità, eliminare la fonte di rischio, modificarne la probabilità o gli effetti, condividere il rischio, decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

Gestione degli audit - per monitoraggio costante della qualità dei processi

Per Audit del Sistema di Gestione per la Qualità (o verifica ispettiva) si intende un processo sistematico ed indipendente finalizzato a stabilire se quanto pianificato a livello organizzativo generale o più in dettaglio a livello comportamentale è coerente con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 e risulta efficace, cioè adeguato al conseguimento degli obiettivi pianificati.

Il Processo di monitoraggio del Sistema prevede una sequenza fissa di attività, come riportato di seguito

1- Pianificazione audit

Il Responsabile Qualità redige un Programma delle verifiche ispettive con cadenza annuale e per singolo evento in cui stabilisce l'estensione e la frequenza degli Audit in relazione allo stato e all'importanza delle aree e dei processi da verificare. Tutti i processi identificati nell'ambito del Sistema Qualità, ed i corrispondenti punti della norma UNI EN ISO 9001: 2000, vengono coperti dal Piano.

La Direzione ha inoltre l'autorità di decidere l'effettuazione di ulteriori Audit discrezionali, finalizzati a verificare particolari aree che possono apparire disomogenee alle altre o in cui si sono verificate (o si possono verificare) situazioni particolarmente critiche, nonché gli audit cui sono sottoposti i fornitori "critici" e strategici di lavorazioni.

2 - Preparazione ed esecuzione Audit

Il Responsabile Qualità, in collaborazione con l'auditor nominato, prepara ogni singolo audit prevedendo una specifica check-list, o lista di riscontro, che ne costituisce la guida per l'esecuzione. Le verifiche ispettive sono realizzate non tanto a tavolino e con il puro supporto di documenti via via analizzati, ma valutando e approfondendo soprattutto gli elementi operativi, i comportamenti lavorativi quotidiani, le apparecchiature utilizzate, le registrazioni effettuate, le attività effettivamente svolte,

delle quali è possibile trovare eventuale riscontro cartaceo, ma che non si esauriscono mai in una pura analisi documentale.

3 - Stesura del Rapporto finale e condivisione con le funzioni coinvolte

Il Responsabile della conduzione dell'Audit compila il "Rapporto finale di Audit" indicando, oltre ad un giudizio complessivo e alle persone contattate, anche eventuali non conformità emerse, con indicazione degli elementi motivazionali a supporto della valutazione di non conformità, ed eventuali commenti, note od osservazioni, proprie o raccolte direttamente presso il personale intervistato. Il rapporto di Audit viene consegnato al Responsabile Qualità affinché sia reso disponibile anche alle funzioni aziendali oggetto di verifica.

4 - Eventuale definizione delle azioni successive

5 - Valutazione dei risultati

6 - Gestione delle non conformità

7 - Gestione dei reclami

8 - Gestione delle azioni di miglioramento

Documentazione per l'ottenimento delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento degli eventi

Il nostro team è preparato e competente rispetto alle autorizzazioni necessarie per lo svolgimento di eventi anche su suolo pubblico, dalla richiesta dell'occupazione sulla quale è specializzata in base alle normative vigenti di ogni città (regolamenti OSP) ai tecnici specializzati per il "Piano Safety e Security" indispensabile per la realizzazione di manifestazioni pubbliche. Inoltre, ha esperienza nel campo delle richieste di somministrazione di alimenti e bevande sia in locali aperti al pubblico che nell'organizzazione di fiere con le dovute richieste presso le Pubbliche Amministrazioni e alle autorità Sanitarie Locali per le modalità di erogazione della SCIA con la redazione di tutta la documentazione indispensabile diversa in base ai Comuni e alle Regioni. iDea Congress grazie al personale esperto in materia legislativa per questa tipologia di servizi che visto il Decreto Legislativo 6 agosto 2012, n. 147 e le Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59, recante attuazione della direttiva 2006/123/CE, relativa ai servizi nel mercato interno. (G.U. n. 202 del 30 agosto 2012 - s.o.) ed inoltre la conoscenza dei testi unici o delle leggi regionali in materia di commercio e fiere.

La nostra azienda per la redazione dell'impatto acustico al fine di rispettare i limiti definiti dai regolamenti comunali e dalle altre leggi di settore si avvale di tecnici specializzati per la redazione della VIA come prevista dalla Legge 26 ottobre 1995, n. 447 "Legge quadro sull'inquinamento acustico."

Gestione spazi

La trentennale esperienza di iDea Congress nel campo congressuale e degli eventi permette la scelta di location sempre idonee alla realizzazione del "progetto" del committente. Grazie al team sempre aggiornato e profondamente conoscitore degli spazi congressuali e delle sale più idonee per ogni evento vengono svolte una o più visite per verificare lo stato esistente delle cose e valutare, in base ai rilievi effettuati, come gestire sul luogo la messa in atto di un evento.

I sopralluoghi che il nostro team farà sia in presenza che non con il personale di SNS saranno puntualmente verbalizzati e corredati da foto per avere sempre chiare le dotazioni di ogni location.

Il nostro team si recherà più volte sul luogo dell'evento per verificare che la location abbia i requisiti e gli elementi necessari richiesti dal committente e che possa essere adeguata allo svolgimento delle attività che l'evento richiede per verificare la capienza degli spazi, la strumentazione disponibile, il livello di tecnologia apprezzabile, l'utilizzabilità di eventuali spazi esterni ecc.

È proprio grazie al sopralluogo che possiamo confrontare tra di loro diverse location e apprezzarne gli elementi di valore.

Se l'evento è di grandi dimensioni chiaramente saranno necessari più sopralluoghi.

• (Se possibile) 6 mesi prima: sopralluogo di scoperta. Andare alla scoperta di più strutture per scegliere quella che ti soddisfa di più.

• (Se possibile) 3 mesi prima: sopralluogo di verifica. Dopo aver realizzato un piano di progettazione, un programma e un budget, anche se sommario, si verificherà la location e dei servizi disponibili che permetteranno di apportare modifiche al piano e/o richiedere interventi in loco per la messa in opera di servizi aggiuntivi.

• (Se possibile) 1 mese prima: sopralluogo di controllo. Il programma dell'evento e la sua modalità di gestione sono definiti e quindi si verificherà se la location si sta attivando per preparare il sito secondo gli accordi e se sono state soddisfatte tutte le richieste.

Il nostro team effettuerà le site inspection controllando:

1) All'arrivo sul luogo dell'evento. Verificheremo in base alle esigenze l'esistenza di un numero congruo di parcheggi dopo aver verificato come raggiungere con i mezzi pubblici la location.

E dunque il nostro staff (accompagnato dal personale di SNS, debitamente informato e dopo aver concordato la data con lo stesso) verificherà:

- se la location è raggiungibile con comodità e con quali mezzi
- la disponibilità di una navetta gratuita da/per aeroporto/stazione
- se la location dispone di un parcheggio attiguo con o senza sorveglianza
- le donne che parteciperanno potranno comodamente camminare fino all'ingresso
- se la location è, a colpo d'occhio, adatta al tipo di evento che stai organizzando
- se la location è ben segnalata e, quindi, facilmente raggiungibile
- come si entra con un camion/furgone per scaricare l'eventuale materiale di allestimento
- dove scaricare l'eventuale materiale di allestimento e se è disponibile un montacarichi o un muletto

2) All'ingresso della struttura.

Gli staff di iDea Congress e di SNS (qualora presente) verificheranno:

- se l'ingresso è agevole anche per persone con disabilità
- se il numero degli ingressi è adatto al flusso di persone dell'evento
- se c'è un servizio di accoglienza oppure se ne dovrà prevedere uno
- se è disponibile una postazione dove predisporre il desk per il check-in dei partecipanti
- se c'è un guardaroba
- se nella struttura è presente fin dall'ingresso un sistema efficace di wayfinding generico (segnaletica di orientamento) e specifico nel caso di iscrizione di persone con disabilità sensoriale
- se è ben allestito, arredato ed è adatto alla realizzazione dell'evento richiesto

3) Sale e negli spazi interni della location.

Gli staff verificheranno che i punti di accesso siano ben segnalati e che un eventuale smistamento delle persone in gruppi sia gestibile con agilità.

Richiedere al gestore della location:

- metratura delle sale
- strumentazione disponibile (videoproiettore, lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, computer, wi-fi, connessione internet, microfoni...)
- disposizione dei tavoli

- capienza massima delle sale
- illuminazione
- acustica (il suono si trasmette da una sala all'altra o le sale sono ben isolate?)
- è possibile creare una segnaletica ad hoc per creare percorsi all'interno della struttura?
- testare il percorso di flusso: che tragitto devono fare le persone per raggiungere i luoghi di interesse.

4) Luoghi di aggregazione dove creare situazioni favorevoli al network dei partecipanti.

- capienza ristorante
- possibilità di servizio catering
- zona lounge dove organizzare aperitivi di benvenuto e pause caffè
- giardino esterno utilizzabile
- terrazze utilizzabili
- se è possibile allestire un palco
- diffusione della musica negli spazi interni ed esterni

5) Servizi e sicurezza.

- uscite di sicurezza a norma ed in numero sufficiente
- manutenzione generale dell'edificio
- ascensori funzionanti e a norma di legge
- servizi igienici in ottimo stato ed in numero sufficiente per ogni piano
- servizio di security
- assenza di barriere architettoniche per persone con disabilità ed eventuali strutture di supporto
- condizione e stato di utilizzo delle cucine (qualora fosse previsto servizio di ristorazione)
- regolamento interno della struttura

Come già esposto lo staff durante il sopralluogo fotograferà tutto quello che è necessario per una descrizione veritiera da sottoporre al committente, trascriverà le misure delle sale e prenderà nota dei servizi offerti dalla location.

Grazie ad un video maker registrerà tutto il percorso in compagnia del referente della struttura: in questo modo non si perderà neanche un dettaglio del sopralluogo effettuato e successivamente si scriverà una relazione illustrativa molto dettagliata.

Qualora per qualsiasi ragione non fosse possibile effettuare un sopralluogo in struttura, concordando con il committente, il team di iDea Congress predisporrà un sopralluogo online, una visita guidata da remoto grazie ad abbonamenti con portali che permettono di analizzare anche a distanza le migliori location e verificare tutte le caratteristiche che possono essere utili alla realizzazione dell'evento,

Questa modalità è fortemente sconsigliata, ma iDea Congress mantiene sempre questa possibilità che andava via via diventando sempre più professionale da parte di enti specializzati.

Gestione ospitalità

iDea congress si occupa di affiancare gli organizzatori dell'iniziativa nella scelta più corretta degli alberghi, delle migliori soluzioni per l'organizzazione dei viaggi, degli spostamenti degli ospiti e l'organizzazione di tour turistici (qualora ci fosse richiesta).

Scelte le strutture ricettive, ci preoccupiamo di gestire le prenotazioni di camere e servizi nell'hotel, in base alle richieste pervenute del cliente (tipologie e categorie delle camere così come eventuali

prenotazioni di servizi aggiuntivi).

Il contatto tra l'albergo e i partecipanti viene gestito dal nostro staff, che si occupa di comunicare agli ospiti tutte le informazioni necessarie inerenti la loro prenotazione, e viceversa di confermare ai gestori della struttura ricettiva le prenotazioni ed eventuali variazioni di programma. Il rapporto con alberghi e strutture ricettive, quindi, viene curato dal nostro staff durante tutta la fase organizzativa, e durante lo svolgimento dell'evento stesso. Viene, inoltre, gestito anche l'eventuale trasferimento dei partecipanti nelle strutture predisposte per l'ospitalità alberghiera.

Oltre ad occuparci degli aspetti alberghieri, provvediamo qualora ve ne fosse necessità alla prenotazione della biglietteria voli/aerei/treni/bus per il raggiungimento della sede congressuale.

Vengono pertanto gestire tutte le rooming list con le specifiche dei servizi per partecipanti e a 5 giorni dell'evento inviato al partecipante un riepilogativo sull'evento e delle informazioni logistiche (albergo, biglietteria, eventuali informazioni definite in fase di brief).

Gestione reclami

iDea Congress è sempre a disposizione del Committente e delle altre parti interessate per fornire spiegazioni, rispondere a quesiti od accogliere suggerimenti e reclami.

Il reclamo viene considerato dalla nostra azienda come un'importante forma di comunicazione che, pur rappresentando un momento di elevata criticità, può trasformarsi in un'opportunità di crescita.

In primo luogo, il reclamo consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni/critiche che provengono dal cliente, permettendo così di predisporre rimedi e azioni correttive o in taluni casi preventive. Inoltre, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso dell'azienda, dei servizi erogati e contribuisce a diffondere un'immagine positiva della stessa.

Tutte le informazioni legate al rapporto con i committenti e con le altre parti interessate costituiscono elementi in ingresso per il riesame del Sistema di Gestione della Qualità.

Con la modalità di gestione dei reclami iDea Congress assicura una rapida ed esaustiva trattazione degli stessi, specificando ruoli e responsabilità delle BU coinvolte in ciascuna fase, l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte nella gestione (in base alle attività di competenza) e garantisce il rispetto della Certificazione UNI EN ISO 9001:2008 di cui iDea Congress è titolare.

I pilastri cardine della modalità di gestione dei reclami attuati da iDea Congress sono:

- Tracciabilità: il reclamo viene registrato;
- Tempestività: iDea Congress risponderà nel più breve tempo possibile;
- Procedura: sarà condivisa con il committente e iDea Congress impiegherà la massima trasparenza nella rendicontazione delle attività di gestione del reclamo;
- Completezza e chiarezza: tutte le risposte che verranno date al committente saranno esaustive e corrette in modo tale che non vi siano incomprensioni;
- Modalità: la seguente modalità sarà condivisa con il committente e sarà la medesima per ogni reclamo, per rendere sempre omogeneo il flusso di informazioni.

La procedura si basa sulle seguenti azioni:

iDea Congress tiene un "registro reclami" in cui vengono conservati i dati del reclamo (codice del reclamo, motivazione, nome e cognome del mittente, etc...) idoneo all'adempimento degli obblighi di informativa interna ed esterna.

Il Contract Manager, che ha la responsabilità di gestire e risolvere eventuali reclami e problemi, sarà il primo punto di contatto tra l'amministrazione aggiudicatrice e iDea Congress.

Da quel momento in poi la procedura che sarà attivata per la gestione del reclamo è la seguente:

1. Ricezione del reclamo;
2. Registrazione nel registro reclami;
3. Valutazione del reclamo;

4. Risoluzione del reclamo;
5. Comunicazione dei risultati ottenuti

Le fasi potranno differire nei modi e nei tempi, comunque entro le modalità e le tempistiche previste, a seconda della tipologia del reclamo e della portata dello stesso rispetto alla progettualità da attuare.

Alla fine di ogni evento il Contract Manager presenterà all'amministrazione aggiudicatrice una relazione sullo stato dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

PROPOSTA DI ORGANIZZAZIONE DI UN CORSO DI ORIENTAMENTO UNIVERSITARIO AL DI FUORI DEL CONTESTO TOSCANO (ENTRO IL TERRITORIO NAZIONALE) AL QUALE È PREVISTA LA PARTECIPAZIONE DI CA. 70 GIOVANI STUDENTI DELLE SCUOLE SUPERIORI (16-19 ANNI). DURATA 6 GIORNI.

Napoli, ospita una delle Università più antiche d'Italia, la Federico II ma ha anche un'offerta formativa molto varia.

Partiamo dall'*Università di Napoli "Federico II"* che è tra le più antiche d'Italia e del mondo. È un ateneo statale e conta più di quarantamila laureandi: l'offerta didattica è molto varia.

Fondata all'inizio del 1200 da Federico di Svevia è ancora oggi una tra le università più prestigiose a livello nazionale, soprattutto per quanto riguarda le facoltà di Giurisprudenza, Ingegneria e Medicina. Ha inoltre quattro scuole di specializzazione, 26 Dipartimenti e 42 centri di ricerca. È composta da una serie di sedi distaccate: la facoltà di Economia, così come quelle di Fisica, Ingegneria e altre materie scientifiche, si trovano tra Monte Sant'Angelo, piazzale Tecchio, via Claudio e Agnano nel quartiere di Fuorigrotta; quelle umanistiche, comprese Sociologia, Scienze politiche e Lettere, sono immerse nel centro storico, tra Mezzocannone, Corso Umberto e via Marina.

Un nuovo polo universitario è nato da poco nella zona ad est della città, nel quartiere di San Giovanni a Teduccio, per contribuirne alla rivalutazione.

Alle professioni sanitarie è dedicato il Policlinico nei pressi della cosiddetta "Zona Ospedaliera". A partire dal 2009 è stato attivato "Federica", il servizio di e-learning che dà agli studenti la possibilità di trovare in rete tutto il materiale didattico di cui hanno bisogno. La facoltà di Agraria si trova nella sede distaccata di Avellino.

L'Università Parthenope che ha corsi di studio di Area economica, Giurisprudenza, Ingegneria, Scienze e tecnologie è nota soprattutto per le facoltà di Scienze Motorie e del Benessere, la sua origine risale al 1919. Era conosciuto come Istituto Universitario Navale, detto anche il "Navale". Poi, a partire dall'Anno Accademico 1999/2000, le due storiche Facoltà di Economia e Scienze Nautiche sono state affiancate da tre facoltà di nuova istituzione, cioè Giurisprudenza, Ingegneria e proprio Scienze Motorie, diventando a tutti gli effetti una Università. La sede principale è nell'antico complesso delle Officine della Real Fonderia a ridosso degli antemurali del Castel Nuovo, mentre le altre si trovano presso il Centro Direzionale (Isola 4), che ospita Ingegneria e Scienze e Tecnologie, in via Medina e presso il Palazzo Pacanowski.

Il Suor Orsola Benincasa è l'università privata di Napoli, specializzata nelle scienze umane e fondata alla fine del 1800 nell'omonimo monastero che sorge alle pendici della collina del Vomero, molto famoso per la sua struttura architettonica e il giardino pensile che ospita. Le tasse che si pagano sono più elevate rispetto agli altri atenei. È presente una Scuola di giornalismo riconosciuta dall'Ordine, a numero chiuso, ed anche il corso TFA per chi intende intraprendere la carriera nell'insegnamento. Sempre con test d'ingresso, ci sono i corsi di laurea in Psicologia, Scienze dell'Educazione e della Formazione primaria. Nella stessa struttura vi sono anche i licei coreutico, linguistico e artistico. Una sede distaccata è nata a Salerno che ospita il Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale.

La *Seconda Università degli Studi di Napoli* (Sun) ha corsi di studio in Biotecnologie, Design e Comunicazione, Economia, Professioni sanitarie, Medicina e Chirurgia, Ingegneria, Lettere, Scienze e tecniche psicologiche, Scienze biologiche.

Fondata nel 1991, la Seconda Università di Napoli, meglio conosciuta con l'acronimo Sun, è un ateneo statale i cui uffici amministrativi, così come alcune sedi, si trovano a Caserta e provincia, come Aversa, Capua e Santa Maria Capua Vetere. Altre ancora ce ne sono ad Avellino e Benevento. Attualmente registra quasi trentamila iscritti ai 62 corsi di laurea, e si articola in due Scuole di Ateneo, quella di Medicina e Chirurgia e quella Politecnica e delle Scienze di base, con 19 Dipartimenti, dislocati su 5 poli territoriali, il che crea qualche disservizio per gli studenti che devono raggiungere le varie strutture, ma anche per la mancanza di una mensa e di alloggi riservati, stando alle informazioni che circolano in rete. Alcuni corsi, come le Professioni sanitarie e Psicologia, sono a numero chiuso e bisogna sottoporsi ai test di ammissione per potersi iscrivere.

L' *Università "L'Orientale"* di Napoli è la prima scuola di sinologia ed orientalistica in Europa. Anche se nel corso del tempo sono nate le facoltà di Giurisprudenza, Scienze Politiche e Scienze Umane e Sociali, Archeologia e Lettere, la sua fama è ancora legata ai corsi di laurea in Lingue, con profili più legati alla traduzione o alla letteratura, scelti per questo da studenti fuori sede provenienti da ogni parte d'Italia. La sua offerta formativa è molto variegata. Ci sono molte sedi, tutte concentrate nel centro storico della città, facilmente raggiungibili con qualsiasi mezzo pubblico: in via Duomo, presso il Palazzo Maria Porta Coeli, c'è il Dipartimento di Studi letterari, linguistici e comparati; in piazza San Domenico Maggiore, presso il Palazzo Corigliano, ha invece sede il Dipartimento Asia, Africa e Mediterraneo e il sistema bibliotecario di Ateneo; in Largo San Giovanni Maggiore nelle stanze di Palazzo Giusso, ci sono il Dipartimento di Scienze Sociali, la segreteria e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico; infine, il Rettorato si trova in via Partenope 10, presso il Palazzo Du Mesnil.

Al di fuori del contesto stretto della città di Napoli c'è a Salerno *l'Università degli Studi di Salerno* nata nel 1968 nel vicino comune di Fisciano. Si tratta della terza, per dimensioni, di tutto il Mezzogiorno. La sede principale coincide con il "Campus Vivendi", facilmente raggiungibile dai vari svincoli autostradali e al cui interno sono disponibili da qualche anno le residenze universitarie. All'anno accademico 2016/2017 conta più di 34mila studenti, per un totale di 16 dipartimenti e 74 corsi di studio, tra cui 38 corsi di laurea, 35 corsi di laurea magistrale, 7 corsi di laurea magistrale a ciclo unico, 7 scuole di specializzazione, tra cui quella di giornalismo, e 6 centri di ricerca. Presenta, inoltre, numerosi impianti sportivi, biblioteche, un teatro e gruppi corali e di danza, oltre ad un asilo nido per professori e alunni, che lo rende tra i più all'avanguardia d'Italia. Attraverso il suo sito internet, è possibile accedere ad una serie di servizi online, tra cui la domanda per i test e le prove d'accesso ai corsi a numero chiuso e le immatricolazioni.

In questo contesto universitario molto completo iDea Congress per coinvolgere gli studenti delle scuole propone lo svolgimento del corso nella città di Napoli nella metà del mese di luglio. La struttura proposta è l'Hotel Ramada Naples: albergo a 4 stelle e centro congressi posizionato nei pressi della stazione, vicino ad aeroporto e porto; metropolitana a disposizione.

Proponiamo quindi, una collaborazione con l'*Università Federico II di Napoli*.

In merito al timing dell'evento proponiamo: arrivo il lunedì per ora di pranzo fino al sabato prima di pranzo.

Seguono delle proposte delle varie giornate:

1° giorno – lunedì

Il primo giorno l'arrivo è previsto alle ore 12:30 così da permettere ai partecipanti di arrivare in mattinata. Al loro arrivo sarà previsto un welcome lunch.

Al momento della registrazione verrà fornito un gadget: portachiavi con QR-code che sarà la risposta, in ogni momento del giorno, alle attività che verranno eseguite (es. alla registrazione inquadrando comparirà il cronoprogramma delle varie giornate; con l'avvicinarsi della cena comparirà il luogo e l'orario dove si terrà; durante le ore libere consigli sulle attrazioni della città, fino

a raffigurare l'ultimo giorno una dedica ed un ringraziamento per aver partecipato).

Alle 13:30 iniziano i lavori fino alle ore 17.30.

A conclusione dei lavori, i partecipanti prenderanno possesso delle loro camere e successivamente proponiamo una cena presso il ristorante dell'albergo. La cena sarà alle ore 20:30, suggeriamo la formula buffet per cercare di coinvolgere e rendere più agevole la socializzazione degli studenti.

2° giorno – martedì

I lavori inizieranno alle 08:30 e finiranno alle 17.30, gli stessi saranno interrotti da un coffe break di 30 minuti a metà mattinata, una pausa pranzo di 1 ora ed un break pomeridiano di 30 minuti.

A conclusione dei lavori verrà fornito del tempo libero ai partecipanti comunicando il luogo della cena (che sarà fornito anche sul “portachiavi con QR-code”).

3° giorno – mercoledì

I lavori inizieranno alle 08:30 e finiranno alle 15.00, gli stessi saranno interrotti da una pausa pranzo di 1 ora.

A conclusione dei lavori, proponiamo una visita guidata presso il Museo Archeologico Nazionale di Napoli. Per lo spostamento consigliamo o l'utilizzo della metropolitana (fermata Museo) oppure tramite un autobus. Al termine della visita proponiamo un aperitivo in zona, per poi ritornare con l'autobus privato.

4° giorno – giovedì

I lavori inizieranno alle 08:30 e finiranno alle 17.30, gli stessi saranno interrotti da un coffe break di 30 minuti a metà mattinata, una pausa pranzo di 1 ora ed un break pomeridiano di 30 minuti.

La cena è prevista alle ore 20:30 presso il ristorante dell'albergo.

5° giorno – venerdì

I lavori inizieranno alle 08:30 e finiranno alle 15.00, gli stessi saranno interrotti da una pausa pranzo di 1 ora.

A conclusione dei lavori verrà fornito del tempo libero ai partecipanti comunicando il luogo della cena (maggiori informazioni saranno fornite anche sul portachiavi).

6° giorno – sabato

I lavori inizieranno alle 09:30 e finiranno alle 14.00 cocktail di arrivederci. Il Check out avverrà la mattina prima dell'inizio dei lavori.

Viene stimata una tempistica di 5 mesi per organizzare l'iniziativa al fine di poter bloccare i servizi ed in particolare la struttura alberghiera.

PROPOSTA DI ORGANIZZAZIONE DI UN CORSO DI ORIENTAMENTO PER DOTTORANDI IN UNA CITTÀ EUROPEA AL QUALE È PREVISTA LA PARTECIPAZIONE DI CA. 40 GIOVANI STUDENTI UNIVERSITARI (25-30 ANNI). DURATA 4 GIORNI.

La Spagna ha 76 università in totale; 45 statali, e le restanti 31 sono istituzioni private. Tra le università private, ci sono alcune che sono gestite da organizzazioni private e poche altre che sono gestite dalla chiesa cattolica.

Statisticamente ci sono più persone iscritte ad università pubbliche che private. Le istituzioni pubbliche sono anche le più prestigiose considerando le loro posizioni alte nei ranking mondiali e godono di una tradizione più ricca.

La maggior parte delle università più rinomate si trovano a Madrid e Barcellona. Ma ci sono anche ottime scuole di business ed università in altre città come Valencia, Granada, o Salamanca.

Le principali università pubbliche di Barcellona

1. *Università di Barcellona*

È considerata la migliore e più grande università in Spagna e una delle più prestigiose al di fuori del mondo anglosassone. Nel 2020 è risultata al primo posto in Europa su Unirank e 72esima al mondo su NTU Ranking, pubblicato dal 2012 dall'Università nazionale di Taiwan. È stata fondata il 3 novembre 1450 e conta oltre 63,000 studenti di cui più di 1300 provenienti dall'estero.

Presenta 100 dipartimenti, raggruppati in 18 facoltà in due strutture principali, una scuola e otto centri affiliati. È uno dei principali centri di ricerca universitaria in Spagna ed è diventata un pilastro in Europa per le attività di ricerca in termini di numero di programmi di ricerca condotti e grazie alle eccellenze che questi hanno portato. È l'università spagnola più prestigiosa in termini di risultati scientifici. Alcune delle facoltà sono: biologia, chimica, scienze della terra, economia e business, storia dell'arte, farmacia e scienze dell'alimentazione, geografia e storia, e molte altre.

2. *Università Autonoma di Barcellona*

Si trova a Cerdanyola del Vallès, a 45 minuti di viaggio dal centro di Barcellona, conta 57 dipartimenti nelle scienze umane, sociali, biologiche e sperimentali, divise tra 13 facoltà/scuole in cui puoi ottenere qualifiche di primo livello, diplomi e lauree in ingegneria. Offre anche quasi 80 programmi di dottorato, ed oltre 80 programmi di specializzazione post-laurea. È una pioniera nella ricerca ed ha oltre 40,000 studenti. I programmi UAB di studio internazionale si svolgono in due campus diversi a Barcellona. Studi internazionali, programmi di business e culturali sono disponibili per gli studenti internazionali.

Vila Universitaria è il complesso di residenza dell'Università Autonoma di Barcellona e può ospitare 2193 people. Gli appartamenti si trovano in una posizione ottimale: situati tra il campus e la foresta, godono di viste bellissime.

3. *Università Pompeu Fabra*

Fondata nel 1990, prende il nome del linguista Pompeu Fabra, un esperto della lingua catalana. È considerata una delle università spagnole più prestigiose ed è una delle più nuove a Barcellona. Oltre 10,000 studenti frequentano programmi accademici, tra cui scienze, giurisprudenza, lingue ed arte. È posizionata nel cuore della città ed adotta metodi d'insegnamento moderni per fornire una formazione al passo con i tempi.

4. *Università Politecnica della Catalogna*

Conosciuta come Barcellona Tech, è l'università d'ingegneria più grande della Catalonia. È stata fondata nel marzo 1971, vanta di oltre 30,000 studenti, 65 programmi di laurea di primo livello, 73 di specializzazione e 49 dottorati.

Offre programmi per discipline quali matematica e architettura. È una delle università tecniche europee con il maggior numero di dottorandi internazionali e conta il maggior numero di studenti master internazionali.

5. *Università Internazionale Menéndez Pelayo*

Fondata nel 1932 con il nome di Università di Santander, e con i suoi campus principali situati proprio nella città da cui prendeva il nome originale, riserva i campus di Barcellona alla promozione degli studi internazionali, parte importante dei programmi offerti dall'università, dedicati a persone che vogliono imparare la lingua e cultura spagnola.

6. Scuola Superiore di Conservazione e Restauro dei Beni Culturali della Catalogna

Nata nel 1991 per soddisfare la necessità di formare professionisti altamente qualificati in conservazione e restauro a seguito del progresso scientifico e tecnologico.

Si trova nel Barrio de la Trinitat, nella città di Barcellona, offre programmi di laurea e master in conservazione e restauro.

Le principali università private a Barcellona

1. Università Internazionale della Catalogna

Fondata nel 1997, la sua sede centrale si trova a Barcellona, nonostante ciò ha due campus: uno a Barcellona ed un altro a San Cugat del Vallés. Oltre 6,000 studenti frequentano le 15 diverse facoltà di questa università, 26 lauree doppie internazionali, e i programmi magistrali e dottorati offerti. Tra le sue facoltà troverai dipartimenti specializzati in economia e scienze sociali, scienze della comunicazione, giurisprudenza, educazione, materie letterarie, medicina e scienze della salute, odontoiatria e architettura.

2. Università Ramon Lull

Fondata nel 1990, prende il nome da un rinomato filosofo e scrittore nato nel tredicesimo secolo, al momento offre vari dipartimenti specializzati in diverse facoltà, la maggior parte si trovano a Barcellona. Alcuni di questi sono: filosofia e lettere, ingegneria e architettura, scienze sociali, relazioni internazionali, business, giurisprudenza, management, turismo e design.

3. Università Aperta della Catalogna

Offre lauree di primo livello e specializzazioni post-laurea in catalano, spagnolo ed inglese, in materie quali psicologia, informatica, scienze dell'insegnamento, società dell'informazione e della conoscenza, ed economia. L'UOC offre anche dottorati in società dell'informazione e della conoscenza che esplorano terreni di ricerca legati alla digitalizzazione e alla sfera online quali legge digitale, apprendimento digitale, società in rete, insegnamento e comunità in rete. Questi corsi sono divisi in diverse facoltà: arte e discipline umanistiche, economia e business, scienze della salute, scienze dell'informazione e della comunicazione, informatica, multimedia e telecomunicazioni, giurisprudenza e scienze politiche, filosofia e scienze dell'insegnamento.

4. Università Abat Oliba CEU

Fondata nel 1973 come collegio Abat Oliba, nome ispirato al Conte di Berga e Repoll, vescovo di Vic e fondatore di Montserrat. L'origine dell'università corrente è nel CDES Abat Oliba, un'istituzione creata dalla Fondazione San Pablo – CEU.

Secondo il ranking delle università spagnole del 2009, redatto dall'Istituto per le Analisi Industriali e Finanziarie (IAIF) dell'Università Complutense di Madrid, l'UAO CEU si classifica prima tra le università private catalane per insegnamento, mentre per quanto riguarda la ricerca è al terzo posto nazionale.

In questo contesto universitario molto rilevante iDea Congress ha strutturato importanti rapporti grazie alla sua rete di contatti che, sia a livello nazionale che internazionale, sono solidi e si basano su decenni di esperienza di attività.

Il nostro team è preparato e competente rispetto alle autorizzazioni necessarie per lo svolgimento di eventi anche in territorio straniero in quanto profondo conoscitore delle normative europee in materia di eventi.

Consigliamo, per agevolare i lavori ed evitare spostamenti tra albergo e sala del meeting, una struttura che risponda ad entrambi i bisogni nelle vicinanze della metro. Proponiamo pertanto Barcellona per i suoi collegamenti via aria, terra e mare considerando come struttura l'NH Collection Barcelona Podium, situata in una zona tranquilla del centro, l'hotel vanta sistemazioni eleganti e

moderne, il WiFi gratuito, una sauna, una palestra e una terrazza all'ultimo piano con piscina e vista sulla città.

L'albergo si trova a 800 metri da Plaça de Catalunya e dalla Rambla, vicino al Barri Gòtic, e a 2 passi dal Parc de la Ciutadella e dal Port Olímpic.

In questo caso consigliamo di prevedere delle lezioni digitali nelle giornate del lunedì e martedì per preparare gli studenti alle attività pratiche che si svolgeranno a Barcellona dal mercoledì al sabato.

Proponiamo una collaborazione con alcune Università spagnole per l'identificazione del caso pratico.

Le lezioni quindi in sala saranno improntate a valutare l'intraprendenza dei partecipanti, la capacità di lavorare in team e di problem solving.

1° giorno – mercoledì

Proponiamo di far cominciare l'evento il mercoledì alle 15:00, per permettere ai partecipanti di arrivare in mattinata. Nel pomeriggio si prevederà un break dolce/salato per permettere una breve pausa.

Al momento della registrazione ad ogni partecipante verrà assegnato una felpa di colore che corrisponderà al tavolo in cui posizionarsi e al team a cui prenderà parte. La sala verrà allestita a banchetti, per permettere attività di gruppo tra i partecipanti, creando uno spirito di collaborazione e delle sane competizioni.

Nella prima giornata verrà presentato il caso, di cui nei giorni precedenti dovrà essere inviato del materiale a corollario.

Alla conclusione dell'esposizione del progetto, verrà chiesto ai partecipanti di analizzare il caso e poi proporre delle soluzioni innovative per la risoluzione di alcuni aspetti considerando il contesto spagnolo. Il progetto verrà esposto dal gruppo nell'ultima giornata.

La distinzione dei gruppi potrebbe avvenire considerando i diversi interessi dei partecipanti, il luogo di provenienza (le seguenti informazioni potrebbero essere reperite in fase registrazione di iscrizione).

Alla fine della giornata verranno forniti dei punti di spunto ed ogni squadra avrà la possibilità di porre 3 domande alla commissione.

Alle ore 21:00 è prevista la cena in albergo dove i partecipanti si riuniranno tutti insieme a prescindere dal gruppo di appartenenza.

2° giorno - giovedì

La giornata inizierà alle ore 08:30, ogni partecipante si posizionerà al tavolo del colore di appartenenza, con delle lezioni frontali. Le stesse verranno interrotte a metà mattina da un break che segnalerà l'inizio dell'attività pratica che durerà fino al pranzo intorno alle 14:00.

Nel pomeriggio prevediamo un tour in gruppo per conoscere la cultura locale che concluderà con un aperitivo nel centro storico.

3° giorno - venerdì

Il penultimo giorno inizieranno alle 08:30 con un coordinamento del gruppo per poi riprendere la formazione frontale che terminerà con la pausa pranzo.

I gruppi avranno a disposizione 15 minuti a testa per porre le ultime domande alla commissione per poi avere a disposizione l'intero pomeriggio per il completamento del progetto pratico.

La giornata sarà scandita da due break: uno in mattinata ed uno pomeridiano.

4° giorno - sabato

I lavori inizieranno alle 08:30 e finiranno alle 14:00 con il cocktail di arrivederci. Verranno presentati i progetti dei gruppi alla commissione scientifica composta da alcuni componenti delle Università

Spagnole e della SNS che definiranno il gruppo vincitore al quale consegneranno delle medaglie durante la premiazione.

Viene stimata una tempistica di 5 mesi per organizzare l'iniziativa al fine di poter bloccare i servizi ed in particolare la struttura alberghiera.

PROPOSTA DI ORGANIZZAZIONE DI UN CORSO DI FORMAZIONE PER INSEGNANTI CHE AVRÀ LUOGO A PISA AL QUALE È PREVISTA LA PARTECIPAZIONE DI CA. 30 DOCENTI PROVENIENTI DA UN CONTESTO INTERNAZIONALE. DURATA 3 GIORNI.

Definite le date verranno previsti degli alberghi 4 stelle nel centro di Pisa.

Per evitare di andare ad incidere in maniera predominante sulle ore scolastiche.

La proposta è quella di prevedere l'inizio dell'evento alle ore 15:00 del giovedì e di concludere l'evento il sabato alle ore 14.00

1° giorno – giovedì

Al momento della registrazione verrà fornito una shopper con blocco penna ed un power bank

Alle 15:30 iniziano i lavori fino alle ore 18.30. I partecipanti prenderanno possesso delle loro camere e successivamente prevediamo una cena presso il ristorante dell'albergo.

2° giorno – venerdì

I lavori inizieranno alle 09:30 e finiranno alle 17.30, gli stessi saranno interrotti da un coffe break di 30 minuti a metà mattinata, una pausa pranzo di 1 ora ed un break pomeridiano di 30 minuti.

A conclusione dei lavori verrà fornito del tempo libero ai partecipanti per visitare il centro storico e alle ore 20:30 sarà prevista una cena in un ristorante del centro.

3° giorno – sabato

I lavori inizieranno alle 09:30 e finiranno alle 14.00 cocktail di arrivederci. Il Check-out avverrà la mattina prima dell'inizio dei lavori.

Viene stimata una tempistica di 3 mesi principalmente per poter bloccare la struttura alberghiera.

Per ogni iniziativa iDea Congress propone:

- l'utilizzo di piattaforme digitali a supporto degli eventi per permettere eventuali collegamenti in remoto di docenti o partecipanti in caso di difficoltà nel raggiungimento della sede congressuale;
- la creazione di instant pull per il coinvolgimento dei partecipanti a seguito degli interventi degli speaker (es. Kahoot! o similari)
- collaborerà, previa autorizzazione della Scuola e a seguito della definizione dell'evento, al coinvolgimento di sponsor, partner, esercizi commerciali locali che possano riscontrare interessi a partecipare;
- provvederà alla preparazione di documentazioni necessarie all'ottenimento di autorizzazioni indispensabili allo svolgimento dell'evento;
- preparerà n.3 proposte grafiche per ogni evento in merito alle indicazioni fornite dalla SNS per creare dei materiali coordinati da utilizzare per l'impostazione del sito, newsletter, gadget e relativi materiali necessari.

Propone la prevalenza di materiale digitale (es. tramite l'utilizzo QR-code) per gli eventi rivolti agli studenti ed i dottorandi in linea con le direttive previste per la riduzione dell'impatto ambientale;

- creerà un form di iscrizione digitale, a seguito delle direttive di SNS, che verrà condiviso con i contatti forniti dai database;
- metterà a disposizione: il reparto alberghiero per gestione delle rooming list, ponendo particolare attenzione alle politiche di cancellazione; il reparto viaggi per provvedere agli spostamenti dei partecipanti;
- si occuperà di gestire gli eventi con personale interno all'agenzia o con personale di segreteria per l'assistenza dei partecipanti. Tutto il personale sarà identificabile dal badge che riporterà il nome del collaboratore;
- mette a disposizione l'attrezzatura tecnica da utilizzare durante l'evento e si occuperà di disporre di un sistema di traduzione simultanea e di creare collaborazioni con interpreti. Sarà presente un tecnico per l'assistenza durante tutta la durata dell'evento;
- può mettere a disposizione un servizio foto, audio- video e dirette streaming, qualora ve ne fosse richiesta;
- mette a disposizione del SNS tutti i network per la gestione di eventuali servizi aggiuntivi;
- propone attività sociali basandosi sul budget proposto del committente.

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE: MISURE DI GESTIONE AMBIENTALI CHE SARANNO APPLICATE DURANTE LA DURATA DELL'ACCORDO QUADRO.

iDea Congress è un'azienda certificata UNI EN ISO 20121:2012 e UNI EN ISO 14001:2015.

Inoltre, iDea Congress utilizza Food For Good per il recupero delle eccedenze al fine di trasformare le eccedenze alimentari in risorse importanti per la società ed essere utilizzate per sfamare chi ne ha più bisogno, creando allo stesso tempo un minor impatto ambientale. Seguendo le "Linee Guida" di Food For Good (progetto di Federcongressi) su circa 160 recuperi si è stimato che si produce in media una quantità di cibo in eccedenza pari al 25/30% del cibo preparato. Tradotto in valori reali ad un evento di circa 100 persone è possibile recuperare una quantità di circa 20 chili di cibo, quantità che è in grado di sfamare circa 40 persone. Recuperare 20 chili di cibo destinato a diventare rifiuto significa anche ottimizzare tutte le risorse impiegate per produrre, trasportare e preparare quel cibo.

BUSTA C – INDICAZIONE FEE DI AGENZIA

PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI EVENTI SCIENTIFICI, DIDATTICI E ISTITUZIONALI DELLA SCUOLA NORMALE SUPERIORE

CIG: 93638437B0

La sottoscritta MARIANGELA CASTIGLIONE nata il 21/08/1979 a RIETI in qualità di RAPPRESENTANTE LEGALE dell'impresa IDEA CONGRESS SRL con sede in ROMA, PIAZZA GIOVANNI RANDACCIO 1 CF 01611390517 p. IVA 06551171009

dichiara

di offrire una fee di agenzia pari a 8 % (non superiore al 12%), cfr. § 15 del disciplinare.

Data 16/11/2022

Il rappresentante legale/procuratore

Sig.ra Mariangela Castiglione

(firmato digitalmente)

Mariangela
Castiglione
06.03.2023 16:39:34
GMT+01:00