

BOZZA DI CONTRATTO

Contratto per l' affidamento per il periodo di anni 3 del servizio di biglietteria automatizzata e del servizio fornitura del personale addetto della Fondazione Teatro San Carlo di Napoli (CIG: 9060240A90)

L'anno **duemilaventidue**, il giorno __ del mese di _____ presso _____

TRA

FONDAZIONE TEATRO DI SAN CARLO, con sede in Napoli, Via San Carlo, n. 98/F, P.IVA 00299840637 in persona del Sovrintendente Stephane Lissner, in seguito anche "Committente" o "Fondazione"

E

impresa appaltatrice

Premesso che

-Tra il Provveditorato Interregionale per le Opere Pubbliche per la Campania e il Molise, la Fondazione Teatro di San Carlo, nella persona del Sovrintendente Stéphane Lissner, è stata stipulata, in data 15.10.2010, la Convenzione Rep. 7025 con la quale ai sensi dell'art. 33, co. 3, del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., al Provveditorato Interregionale per le Opere Pubbliche per la Campania e il Molise è stata conferita la funzione di Stazione Unica Appaltante (SUA) con il compito di curare le procedure di aggiudicazione dei contratti di lavori pubblici, di prestazioni di servizi e di acquisto di beni e forniture per conto della medesima Fondazione;

-Sono state regolarmente attivate tutte le procedure relative all'affidamento del servizio professionale di cui trattasi con procedura aperta a mezzo di offerte segrete con il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.L.vo 50/2016 e s.m.i.;

-Le operazioni di gara si sono svolte nel rispetto della normativa vigente e secondo le modalità indicate nel bando e nel disciplinare di gara;

-In data _____ la Società _____, aggiudicataria, ai sensi dell'art. 32, comma 5, D.lgs/20216 e s.m.i della procedura aperta ai sensi dell'art. 60 D.lgs n. 50/2016 per l'affidamento del servizio di biglietteria automatizzata della Fondazione Teatro San Carlo per il triennio _____, comprensivo del personale addetto al servizio, comunicava la propria impossibilità a garantire la continuità del servizio di cui all'oggetto alle stesse condizioni, fino al nuovo affidamento;

ART. 1 – Premessa

La premessa è parte integrante del presente contratto e ne costituisce il primo patto.

ART. 2 – Oggetto dell'affidamento

Il contratto ha ad oggetto il servizio di implementazione del sistema di biglietteria automatizzata della Fondazione Teatro di San Carlo di Napoli, interfaccia di sistemi terzi, call center ecc. per la promozione e la vendita degli spettacoli per anni 3 (tre), comprensivo del personale addetto al servizio e la fornitura di stampanti termiche e biglietti cartacei personalizzabili con grafica specifica compresa la fornitura dei supporti standard personalizzabili in fase di stampa e ogni ulteriore dettaglio e miglioria approvata con l'offerta tecnica.

ART. 3 – Descrizione del servizio

Il servizio di cui trattasi dovrà essere assicurato dall'impresa aggiudicataria con propri mezzi, personale e organizzazione, a proprio esclusivo carico e rischio.

L'Impresa si avvarrà esclusivamente di personale alle sue dipendenze sotto la propria esclusiva e totale responsabilità e retribuzione. Il Personale impiegato, infatti, non instaura alcun rapporto contrattuale con il Teatro e risponde del proprio operato direttamente alla ditta.

Il Personale dell'Impresa è vincolato all'esecuzione delle attività in oggetto del presente contratto nei tempi e secondo le modalità stabilite dalla ditta in accordo con la Fondazione.

Il sistema di biglietteria dell'Impresa aggiudicataria deve prevedere la possibilità di gestire l'attività di vendita in maniera integrata tra la Fondazione, attraverso il proprio botteghino e sito web del Teatro, e i diversi canali di prevendita consentendo alla Fondazione il più alto grado di autonomia possibile nella gestione delle diverse operazioni ovvero la possibilità di disporre di un servizio assistenza con reattività pressoché immediata, in caso di necessità e ogni ulteriore dettaglio e miglioria approvata con l'offerta tecnica

Emissione di biglietti ed abbonamenti:

- Ogni postazione di vendita deve essere contraddistinta da un codice identificativo (ws-name);
- Ogni operatore disporrà di un'utenza specifica per l'accesso al sistema;
- Ogni operazione di vendita, prenotazione e, più in generale, ogni operazione di biglietteria deve essere registrabile identificando ws-name ed operatore;
- Ogni vendita, prenotazione o qualsiasi altra operazione compiuta dagli operatori va ad aggiornare in tempo reale il Data Base relativo alle disponibilità e alle transazioni economiche. Si deve, cioè, poter disporre di un univo archivio installato nel sistema di biglietteria, in modo da ottenere, per tutte le tipologie abilitate al sistema di emissione, sia online che offline, un controllo uniforme delle informazioni, avendo in ogni momento la situazione aggiornata dei posti venduti e disponibili e si possa evitare qualunque fenomeno di duplicazione della vendita;
- Il sistema deve gestire tariffe intere, ridotte, con IVA normale ed IVA preassolta;
- Il sistema deve gestire abbonamenti a posto fisso, ovvero a titolo certo e data certa ed abbonamenti a posto libero, ovvero a titolo libero e a data aperta;
- I biglietti e gli abbonamenti potranno essere emessi sia su supporto tradizionale al botteghino che attraverso il sistema del print@home tramite il canale Call-center. Per entrambe le tipologie deve essere disponibile lo specifico barcode, indispensabile per il controllo elettronico degli accessi;
- L'operatività della vendita a sportello deve prevedere:
 - vendita con scelta del posto in mappa o secondo i migliori posti disponibili, se necessario;
 - vendita diretta con emissione del titolo di ingresso tradizionale fiscalizzato con codice a barra;
 - vendita da prenotazione con emissione a scelta del titolo di ingresso tradizionale fiscalizzato, con codice a barre;

- vendita da prenotazione con emissione a scelta del titolo tradizionale o di titolo smaterializzato/print@home da inviare a mezzo e-mail. La prenotazione potrà essere sigillata/fiscalizzata anche in un momento successivo alla generazione della prenotazione – ad ogni prenotazione va assegnato un codice identificativo del cliente per il quale viene effettuata la prenotazione ed un sub-progressivo identificativo della prenotazione stessa: la medesima anagrafica deve poter contenere più prenotazioni;
- vendita di abbonamenti a posto fisso, ovvero a titolo certo e data certa e abbonamenti a posto libero, ovvero a titolo libero e a data aperta, con codice a barre;
- vendita con tariffe differenziate (intero, ridotto, servizi accessori, omaggio);
- possibilità di gestire le opzioni con scadenza con proposizione automatica delle scadenze;
- funzioni di ricerca delle vendita per tutti i canali (botteghino, rivendite, call center, web) e funzioni di ricerca delle opzioni in essere;
- reportistica analitica, di riepilogo e di confronto (ad es. per periodo di tempo, genere, operatore ecc) con la possibilità di sviluppare anche della reportistica *ad hoc* a consultazione immediata;
- report di cassa per ciascun operatore;
- rendicontazioni aggiornate in tempo reale delle vendite interrogabili per singola data e/o per periodo, filtrando le informazioni per diversi livelli di aggregazione – ad es. per tariffa, tipologia di canali di vendita, per operatore ecc. – e consentire di effettuare la stampa dei modelli C1 e per tutti gli adempimenti, comunque previsti, a carico della Fondazione nei confronti della SIAE;
- la garanzia del rispetto delle nuove normative Ministeriali relative ai sistemi di emissione automatizzata dei titoli di accesso.

Controllo accessi

Il sistema di biglietteria deve consentire il controllo accessi omologato. I lettori ottici, riconoscendo i diversi codici a barre riportati sui supporti del titolo di ingresso, devono evidenziare:

- la validità del titolo di ingresso;
- la tariffa (se intera o ridotta);
- il settore di destinazione del biglietto;
- l'eventuale non validità del titolo (data o titolo non corrispondente, biglietto già vidimato).

Rivendite

- Il fornitore del sistema di biglietteria deve disporre di un ramificato sistema di rivendite, disponibili sia sul territorio nazionale che su quello internazionale. In particolare, il Teatro ha interesse ad estendere la propria rete di prevendita nell'ambito turistico: sarà, quindi, da considerarsi titolo preferenziale l'esperienza acquisita dal fornitore in tal contesto e la capacità di annettere alla rete soggetti specifici;
- Il sistema di biglietteria deve consentire ad eventuali rivenditori terzi, definiti in accordo con il Teatro, di collegarsi al sistema di vendita;
- L'operatività della vendita deve prevedere:
 - vendita con scelta del posto in mappa o secondo i migliori posti disponibili, se necessario;
 - vendita diretta con emissione del titolo di ingresso tradizionale fiscalizzato con codice a barra;
 - vendita da prenotazione con emissione a scelta del titolo di ingresso tradizionale fiscalizzato con codice a barre;
 - vendita con tariffe differenziate (intero o ridotto);
 - la possibilità di attivare punti di vendita speciali ai quali riservare l'utilizzo di eventuali tariffe dedicate o la vendita di specifici settori di posto;
 - report di verifica delle vendite effettuate.

Allotment/Interfaccia con sistemi terzi di biglietteria

L'operatività deve prevedere:

- vendita secondo i migliori posti disponibili;
- emissione del titolo di ingresso tradizionale fiscalizzato con codice a barre;
- vendita con tariffe differenziate (intero o ridotto);
- la possibilità di attivare punti vendita speciali ai quali riservare l'utilizzo di eventuali tariffe dedicate o la vendita di specifici settori di posto;
- report di verifica delle vendite effettuate.

Call center

L'operatività deve prevedere:

- vendita con scelta del posto in mappa o secondo i migliori posti disponibili;
- vendita diretta con emissione del titolo di ingresso tradizionale fiscalizzato con codice a barre da inviare al recapito dell'acquirente;
- vendita con emissione del titolo in modalità print@home, inviato a mezzo e-mail all'acquirente;
- vendita con tariffe differenziate (intero, ridotto);
- gestione della vendita in multilingua (italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e russo);
- pagamento con carte di credito;
- report di verifica delle vendite effettuate.

Vendita online

La Fondazione intende adottare per la vendita online una piattaforma per cui l'aggiudicatario appronterà una sezione dedicata al Teatro a cui punterà il sito web del Teatro di San Carlo per l'effettuazione dell'acquisto del biglietto, che consente agli utenti di acquistare, senza migrare su alcun sito terzo e direttamente in pianta con modalità print@home, i biglietti per gli spettacoli a tariffa intera e, ove sia previsto, a tariffa promozionale. Tutto questo al fine di garantire agli utenti la massima sicurezza nelle operazioni di acquisto e rafforzare la percezione di essere in un ambiente totalmente "San Carlo". Si tratta, quindi, di un accrescimento della semplice logica del "look&feel", applicata ad un portale terzo per la vendita online in favore di una maggiore integrazione, anche grazie all'impiego del flusso API della biglietteria.

L'operatività del sistema deve prevedere:

- costruzione della mappa a partire dalle immagini reali delle sale per favorire l'impatto emozionale del luogo;
- possibilità di visualizzare la pianta dei settori (possibilmente non per intero) in base alla selezione da parte dell'utente onde evitare il rinvio degli acquisti;
- possibilità di visualizzare prima dell'acquisto un'anteprima del posto scelto e della vista dal palcoscenico dall'area a cui appartiene il posto scelto;
- la possibilità di acquistare i biglietti e gli abbonamenti direttamente in mappa, con scelta del posto o, sulla base delle esigenze dell'utente, anche secondo i migliori posti disponibili;
- anteprime della visualizzazione del e dal posto scelto;
- vendita in mappa compatibile con ogni tipologia di browser internet e fruibile senza l'installazione di alcun plug-in aggiuntivo da qualsiasi device (pc, smartphone e tablet);
- emissione del titolo di ingresso fiscalizzato, con modalità print@home, inviato all'acquirente via e-mail in formato pdf;
- vendita con tariffe differenziate (intero, ridotto);

- gestione di iniziative promozionali (scontistiche riscattabili attraverso codici promozionali univoci e/o visibili esclusivamente attraverso il canale online o per gli utenti registrati);
- gestione piattaforma multilingua (italiano, inglese, tedesco, spagnolo e russo);
- eventuale possibilità di pagamento con sistemi di home banking;
- possibilità di vendita di bundle per operazione di cross-selling verticale (spettacoli simili a quello acquistato e/o in qualche modo complementari per genere o periodo di tempo) ed orizzontale (servizi accessori o prodotti di merchandising) secondo le indicazioni della Fondazione;
- possibilità di accesso alle piante dei singoli eventi direttamente dalla scheda spettacolo con la possibilità selezionare le date di interesse, quindi il settore ed infine i posti;
- reportistica sull'andamento delle vendite e delle operazioni effettuate;
- tutte le informazioni generate devono poter convergere nel Data Base generale della biglietteria al fine di creare report *ad hoc* con vari livelli di integrazione di dati;
- la Fondazione deve poter disporre del massimo grado di autonomia nella gestione ed attuazione delle diverse operazioni legate alla vendita online, ovvero disporre di un servizio di assistenza con reattività pressoché immediata.

Customer relationship management (CRM)

Sistema community

Attualmente la Fondazione dispone di una Community di circa 40.000 iscritti (mailing list arricchita con informazioni sugli acquisti effettuati – numerosità, frequenza, genere/tipologia) composta da pubblico abbonato e non che riceve regolarmente newsletter informative e promozionali.

L'operatività del servizio deve prevedere:

- sistema base di analisi, selezione, campionatura e segmentazione (back office) da popolare importando i dati già in nostro possesso per lo storico e prevedendo anche l'integrazione con il sistema di biglietteria generale per le anagrafiche di biglietteria, oltre che per la registrazione di nuovi utenti;
- sistema login/log out/reinvio dati/profilazione e aggiornamento del sito;
- creazione della base di un sistema di loyalty/fidelizzazione, ovvero del tracking e l'analisi di abitudini d'uso e di acquisto degli utenti (sito).

Sistema CRM core

L'aggiudicatario metterà a disposizione della Fondazione una soluzione integrata di CRM in grado di gestire le campagne promozionali e tracciare le abitudini di acquisto degli acquirenti del biglietto, anche attraverso il coinvolgimento di un Data Base di aziende terze per ampliare la base degli spettatori.

A tal fine si richiede:

- creazione di segmenti dinamici di utenti profilabili in base a diversi criteri (socio-demografici, abitudini e frequenza d'acquisto, abbonati e non abbonati ecc.) per intraprendere azioni di comunicazione e direct marketing mirate ai diversi segmenti;
- progettazione del sistema di generazione statistiche sui principali target delle azioni effettuate;
- sistema base di creazione, definizione dettaglio e stocking del catalogo (backoffice);

- integrazione diretta con il sistema Community (sito);
- integrazione/comunicazione diretta con il sistema interno di biglietteria generale, anche attraverso flusso API, con la possibilità di gestione di promozioni mirate a segmentare con strumenti di direct marketing (es. direct mailing);
- sistema di carrello front end sul sito;
- sistema di log/retrieve acquisti passati;
- print@home system.

Estensione del sottoinsieme “core” del sistema di CRM

Queste voci permettono in particolar modo l’analisi delle abitudini d’uso e delle statistiche di acquisto dei moduli Community:

- definizione di un “sistema interactions” che consente la socializzazione del progetto e l’integrazione tra azioni sociali e di acquisto a livello Community;
- integrazione del sistema “newsletter” con sistema e-commerce (biglietti e merchandising).

Statistiche

Il Sistema dovrà fornire reportistica relativa alle vendite integrata con la biglietteria per l’analisi dell’andamento degli spettacoli in rapporto agli obiettivi. In particolare:

- l’analisi automatizzata dei flussi di pubblico (individuali/gruppo, abbonati/non abbonati ecc.) con elaborazione di grafici, tabelle di sintesi e pannelli di controllo a compilazione automatica;
- l’analisi sull’andamento degli spettacoli (incassi, presenza, media a recita, riempimento inserimento obiettivi, analisi comprata con le iniziative di marketing ecc.);
- la gestione DB Utenti (profilazione, segmentazione, analisi del comportamento d’acquisto ecc.);
- le statistiche andamento vendite con la possibilità di inserire, per opportuni confronti, dati del sistema informativo di marketing (calendario delle iniziative di comunicazione, obiettivi di budget ecc.) – Sistema Foglione;
- le reportistiche dettagliate sui risultati di vendita con la possibilità di aggregare i dati su più livelli (dettagli abbonamenti/biglietti, interi/ridotti, singole recite, omaggi ecc.).

Altri spetti da integrare potranno essere valutati in sede di colloquio con il potenziale fornitore.

App

L’aggiudicatario dovrà fornire la possibilità di integrare il flusso dati xml di biglietteria nella App dedicata al Teatro che consenta di:

- interrogare il programma degli spettacoli;
- visualizzare la mappa del Teatro;
- acquistare i biglietti come da indicazione **Vendita online**.

Relazioni con altri uffici interni all’organizzazione della Fondazione

Il sistema fornito dall’aggiudicatario deve prevedere:

- rendicontazione online delle vendite, interrogabile per singolo spettacolo e/o Stagione, singola data e/o periodo, filtrati con diversi livelli di aggregazione – per tariffa, tipologia, canali di vendita, per operatore ecc.;
- rendicontazione del controvalore dei titoli venduti ed accreditati in conto corrente;
- gestione dei posti e settori da porre in vendita alla rete, online e/o eventualmente da riservare al botteghino;
- gestione/personalizzazione delle abilitazioni delle utenze degli operatori alle funzioni previste;
- verifica dei posti prenotati e non fiscalizzati;
- verifica del report di cassa di ciascun operatore;
- generazione report ad hoc anche con confronti interni (per genere, tipologia di evento, periodo ecc.) sia analitici che di riepilogo;
- possibilità di estrarre reportistica in formati facilmente importabili dai principali sistemi computerizzati di contabilità al fine degli adempimenti fiscali e per le operazioni di contabilità generale ed analitica;
- accredito automatico degli incassi generati dalle rivendite e dal sistema online entro e non oltre il giorno lavorativo successivo con valuta posticipata di 7 (sette) giorni;
- la piena funzionalità del software per l'integrazione automatico con il software utilizzato dalla Direzione Amministrativa, in accordo con la controparte tecnologica indicata dalla Fondazione.

Fornitura Hardware

L'aggiudicatario si impegna a fornire:

- per il botteghino del Teatro n. 4 stampanti termiche ed una fornitura di biglietti cartacei personalizzabili con grafica specifica;
- la fornitura alla rete di vendite dei supporti standard personalizzabili in fase di stampa con il logo del Teatro di San Carlo;
- se il programma di biglietteria va ospitato su pc specifici, è necessario prevedere 4 postazioni (3 di front end ed 1 di back office) per il botteghino. In tal caso la manutenzione è a carico del fornitore secondo i parametri ASSISTENZA;
- n. 6 licenze per l'uso del programma su pc di back end negli uffici della Fondazione (Affari Istituzionali e Marketing, Promozione Pubblico e Amministrazione).

Assistenza

L'aggiudicatario si impegna a garantire:

- assistenza tecnica relativa al tuning, debug, restoring di applicazioni e servizi specifici;
- manutenzione ordinaria dell'hardware, in caso di rotture non riconducibili ad un uso ordinario o smarrimento delle suddette componenti hardware, la Fondazione si impegna a rifondere il costo di riparazione e/o sostituzione;
- aggiornamento periodico dei componenti software di sistema, finalizzato al mantenimento degli standard di stabilità e sicurezza;
- gestione e organizzazione sistemistica dei sottosistemi di memoria di massa (dischi magnetici, dischi ottici, file system, device);
- gestione e amministrazione tecnica del software e degli account di base e di ambiente (kernel, sistema operativo, utenze e servizi di base);
- schedulazione (preparazione della sequenza logica delle attività di elaborazione);

- elaborazione di procedure batch (particolari procedure attivare da un operatore) e teleprocessing (procedure più brevi attivate dall'utente in rete tramite il suo terminale);
- backup giornaliero automatico, ripristino in caso di problemi;
- gestione software della configurazione IP e di Network, nelle componenti hardware e software (con ciò si intendono le unità di controllo linee locali/remote e le linee di connessione tra di esse ed il centro servizi del fornitore);
- servizi di documentazione e formazione sul prodotto e sul suo utilizzo , sia attraverso attività di formazione e documentazione online che presso la sede della Fondazione, quantificato in giornate di formazione presso la sede del Teatro San Carlo di Napoli;
- assistenza giornaliera (sia feriale che festiva) per 365 giorni all'anno dalle ore 9.00 alle ore 22.00 a supporto degli operatori di biglietteria e di tutta la rete di vendita sia online che offline con interventi in tele assistenza o in loco per risolvere problemi sia di natura tecnica che gestionale con garanzia di intervento remoto o telefonico entro e non oltre le due ore e on site entro e non oltre le dodici ore.

Personale addetto

L'aggiudicatario dovrà garantire durante il periodo contrattuale la messa a disposizione di personale idoneo ad operare in autonomia sul sistema e/o in numero adeguato per effettuare in modo efficace ed efficiente il servizio.

Il personale addetto dovrà garantire, oltre alla normale attività di vendita a sportello, nei tempi e nei modi stabiliti dalla Direzione, attività extra di backoffice (relazioni al pubblico attraverso casella di posta elettronica dedicata e telefono).

Il servizio dovrà essere caratterizzato dalla massima serietà e cortesia, svolto da personale di età e presenza adeguate alla mansione e, salvo imprevisti, dovrà essere svolto preferibilmente dalle medesime persone allo scopo di assicurare continuità e professionalità al servizio stesso.

A tal fine l'appaltatore, prima di iniziare il servizio, dovrà trasmettere alla Fondazione l'elenco nominativo di tutto il personale che verrà impiegato nello svolgimento del servizio con indicazione di un Responsabile il quale, a sua volta, dovrà fare riferimento al Direttore di Sala del Teatro.

Eventuali sostituzioni di persone inserite nel suddetto elenco dovranno essere comunicate in tempo utile al fine di consentire al Direttore di Sala del Teatro di operare, se del caso, la necessaria verifica fra il nominativo comunicato e quello effettivamente utilizzato nella prestazione richiesta.

Le unità di personale utilizzato per l'espletamento del servizio di assistenza al pubblico deve possedere le seguenti caratteristiche: età non inferiore a 18 anni e non superiore ai 35 anni, diploma di scuola media superiore, capacità di intrattenere rapporti con il pubblico e conoscenza della lingua inglese e preferibilmente di un'altra lingua straniera che consenta di curare in modo adeguato le pubbliche relazioni del Teatro nei contatti con il pubblico italiano e straniero. Il personale impiegato dovrà, tempestivamente, rappresentare al Direttore di Sala ogni eventuale irregolarità riscontrata, non potrà accettare per alcun motivo mance o regalie dagli spettatori, e dovrà concludere il servizio esclusivamente dopo l'uscita di tutto il pubblico provvedendo alla chiusura delle porte.

L'appaltatore dovrà provvedere, a propria cura e spese, a munire il personale utilizzato di appositi tesserini di riconoscimento con indicato nome e cognome e di apposite divise le cui caratteristiche inerenti il modello, la qualità e il tessuto formeranno oggetto di preventivo accordo con la Sovrintendenza della Fondazione.

Eventuali esigenze diverse verranno concordate con l'aggiudicatario, a titolo meramente esemplificativo si indicano: campagna abbonamenti, eventi extra stagione.

L'aggiudicatario si impegnerà ad effettuare il pronto intervento e integrazione dell'organico del personale nel caso in cui detto personale non fosse sufficiente a garantire il servizio dovuto (es. malattia).

ART. 4 – Durata

Il servizio avrà durata a decorrere dalla sottoscrizione del contratto, per un durata di anni 3 (tre), a partire dalla data del _____.

Non è ammessa proroga o rinnovo e nulla sarà dovuto all'affidatario per la risoluzione anticipata del contratto per inadempienze ad esso imputabili.

In considerazione del servizio richiesto è prevista la proroga tecnica ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.lgs n. 50/2016. L'Impresa aggiudicataria dovrà quindi, a scadenza del contratto e ove non fosse ancora intervenuta una nuova aggiudicazione, assicurare l'esecuzione del servizio fino all'esito della nuova procedura di affidamento agli stessi patti e condizioni economiche proposte.

La Fondazione si riserva la possibilità di sospendere il servizio in caso di provvedimenti Statali e Regionali che impediscano o limitino l'attività oggetto del contratto.

ART. 5 – Corrispettivo

L'importo per il servizio in oggetto è pari ad Euro _____, oltre IVA e gli oneri sicurezza.

Resta ferma la possibilità per la Fondazione, entro i limiti di cui all'art. 106, comma 12, del D.lgs n.50/2016, di imporre all'appaltatore un aumento o una diminuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto.

L'importo è onnicomprensivo degli oneri previdenziali e contributivi, come da CCNL di settore, spese amministrative, utili di impresa ed ogni altra indennità a qualsiasi titolo dovuta.

L'Appaltatore prende atto che la Fondazione e' tenuta ad effettuare i pagamenti in conformità alla normativa di settore ai sensi dell'art. 17 ter del dpr 633/1972 come modificato dall'art. 1 del d.l. 50/2017, conv. con mod. in legge 21 giugno 2017, n. 96 e successive modificazioni.

ART. 6 –Modalità di pagamento e tracciabilità dei flussi finanziari

L'Aggiudicatario è tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. n. 136/2010 e s.m.i. al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto. Pertanto, entro 7 (sette) giorni dalla sottoscrizione del contratto, l'Aggiudicatario dovrà comunicare gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi e copia documento di identità dei suddetti soggetti delegati. Inoltre, l'Appaltatore inserisce nei contratti sottoscritti con gli eventuali subappaltatori una apposita clausola con la quale gli stessi assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla

Legge n. 136/2010 e s.m.i.. Qualora l'Aggiudicatario non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della L. n.136/2010 e s.m.i. per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto, i contratti stipulati si risolvono ai sensi del medesimo art. 3, comma 8. La Stazione Appaltante verifica in occasione di ogni pagamento all'Aggiudicatario, e con ulteriori interventi di controllo, l'assolvimento, da parte dello stesso, degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari. La fatturazione dei corrispettivi è effettuata con cadenza trimestrale previa presentazione di regolare fatturazione elettronica, della documentazione di regolare svolgimento del servizio e DURC in corso di validità.

ART. 7 – Esecuzione e modalità di espletamento del servizio

L'impresa aggiudicataria assume la gestione del servizio, garantendone la regolare esecuzione, valutata sulla base di quanto specificato nel presente contratto, nel capitolato e in sede di offerta. Il sistema di biglietteria dell'appaltatore deve prevedere la possibilità di gestire l'attività di vendita in maniera integrata con la Fondazione, attraverso il proprio botteghino e sito web del Teatro, e i diversi canali di prevendita, consentendo alla Fondazione il più alto grado di autonomia possibile nella gestione delle diverse operazioni ovvero la possibilità di disporre di un servizio assistenza con reattività pressoché immediata, in caso di necessità.

Il servizio oggetto del presente contratto deve essere attuato e gestito secondo le regole della massima professionalità e con l'uso di attrezzature e personale altamente specializzato. L'impresa aggiudicataria deve avvalersi di personale alle sue dipendenze, sotto la sua totale responsabilità e con ogni onere retributivo ed assicurativo a suo carico.

ART. 8 – Obblighi dell'impresa nei confronti dei propri dipendenti

Il personale utilizzato nell'esecuzione dell'appalto è alle dipendenze della società appaltatrice e, pertanto, nessun vincolo o rapporto potrà sorgere nei confronti di questa Fondazione. La società appaltatrice dovrà rispettare tutte le prescrizioni previste dal C.C.N.L. di riferimento e/o derivanti da accordi sindacali di categoria definiti anche in ambito regionale.

L'Aggiudicataria dovrà, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi, compresi quelli assicurativi e previdenziali, ottemperare nei confronti del proprio personale a tutti gli obblighi, nessun escluso, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari in materia di lavori e assicurazioni sociali, ivi inclusi i contratti collettivi di lavori e gli atti amministrativi restando esclusa qualsiasi responsabilità da parte della Fondazione. L'Aggiudicataria dovrà tenere indenne la Fondazione da ogni eventuale pregiudizio e/o danno che la stessa Fondazione dovesse subire a seguito di qualsiasi azione e/o pretesa avanzata nei propri confronti da parte dei dipendenti dell'Aggiudicataria.

ART 9 - Vigilanza e controllo

La Fondazione ha la facoltà di verificare la regolare esecuzione del servizio mediante controlli che saranno effettuati a mezzo di proprio personale. Ogni eventuale inadempienza, inerente la qualità del servizio, la mancata sussistenza del numero minimo o massimo necessario di unità di personale per il corretto svolgimento del servizio, l'inosservanza delle regole comportamentali prescritte o comunque qualsiasi altra causa verrà comunicata alla società dalla Fondazione, che assegnerà un termine per eliminare gli eventuali inconvenienti e/o disservizi rilevati. Ove l'impresa appaltatrice

non provveda nel termine prescritto verrà applicata una penale, proporzionata all'entità dell'infrazione così come previsto al successivo art.9; l'applicazione della penale non fa venire meno il diritto al risarcimento di eventuali danni ulteriori. Nel caso di applicazione delle penali, la Fondazione provvederà a recuperare l'importo sulla fattura del mese in cui si è verificato il disservizio ovvero, in alternativa, ad incamerare la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti, fermo restando il diritto a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni. Nel caso di recidive o di riscontrate deficienze esecutive, configurandosi la specifica inidoneità dell'impresa ad assolvere gli obblighi contrattuali, la Fondazione potrà recedere dal presente contratto con semplice avviso da darsi a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno incrementando la cauzione e mantenendo salvo il diritto a conseguire il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

ART. 10 – Inadempienze

L'Impresa deve garantire la massima precisione nello svolgimento del servizio. Ogni ritardo, omissione o difformità del servizio, ovvero mancato rispetto della puntuale osservanza delle disposizioni che disciplinano l'esecuzione del servizio, rispetto a previsioni e termini contenuti nel presente contratto e nell'offerta dell'impresa aggiudicataria, costituisce inadempimento contrattuale. Eventuali inadempimenti contrattuali saranno contestate dalla Fondazione all'impresa aggiudicataria, alla quale è concesso un termine di 5 (cinque) giorni per contro dedurre. Decorso infruttuosamente detto termine, o in caso di mancato accoglimento delle controdeduzioni presentate, che dovranno comunque pervenire alla Direzione della Fondazione entro il termine stabilito nella diffida, non fossero ritenute soddisfacenti dalla Fondazione, si procederà all'applicazione di una penalità variabile da Euro 250,00 a Euro 1.500 in ragione dell'importanza dell'irregolarità, del disservizio provocato e del ripetersi nel tempo delle manchevolezze.

In caso di mancata o incompleta prestazione del servizio, la Fondazione si riserva di far eseguire lo stesso ad altra società a spese dell'appaltatore, rivalendosi del costo sostenuto che sarà trattenuto dalle fatture o dalla cauzione prestata dall'appaltatore che, nel caso specifico, dovrà essere immediatamente integrata. la Fondazione procederà, a seconda dei casi, all'addebito degli eventuali danni subiti per effetto e a causa dell'inadempimento dell'impresa.

ART 11 – Penalità

Nel caso in cui, per qualsiasi ragione imputabile all'impresa, il servizio non venga svolto ovvero sia effettuato in modo non conforme alle prescrizioni, per cause non riferibili alla forza maggiore, la Fondazione si riserva di applicare una penalità fino al 50% del valore del servizio, fatti salvi gli eventuali maggiori danni.

ART. 12 – Clausola risolutiva espressa

La Fondazione si riserva, altresì, la facoltà di risolvere immediatamente "*ipso facto et de iure*", il rapporto contrattuale, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., a tutto danno e rischio della ditta aggiudicataria, qualora si verificassero abusi, inesattezze delle prestazioni gravi ovvero ripetute, che comportano una inadempienza rispetto alle modalità di adempimento stabilite.

Il contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. a rischio e danno dell'impresa esecutrice dell'appalto, con riserva di risarcimento dei danni, nei seguenti casi:

- in caso di frode;
- messa in fallimento, stato di moratoria, stato di liquidazione o altre procedure concorsuali, atti di sequestro o pignoramento a carica della Ditta aggiudicataria;
- nei casi di cessione totale o parziale del contratto e di subappalto del servizio non autorizzato;
- nei casi di gravi inosservanze delle norme di legge relative al personale dipendente, mancata applicazione dei contratti collettivi, nonché decadenza dei requisiti previsti dall'art. 80 del D.lgs n.50/2016 e s.m.i.;
- in caso di mancata presentazione dei documenti richiesti dalla Fondazione nei termini prescritti;
- in caso di inosservanza alle norme di sicurezza e agli obblighi previsti dal D.lgs n. 81/2008;
- in tutti i casi in cui, l'inadempimento grave e/o ripetuto da parte della ditta, sia tale da rendere impossibile o irregolare il proseguimento del rapporto contrattuale;
- in caso di mancato rispetto dell'esecuzione del servizio degli obblighi e delle condizioni contrattuali che abbiano determinato l'applicazione di 3 (tre) penalità;
- danni ai beni di proprietà della Fondazione, derivanti da colpa grave e/o incuria e/o negligenza;
- sospensione arbitraria del servizio, qualunque ne sia la causa o la durata. La risoluzione, con atto motivato, potrà avvenire senza preventiva diffida a ripristinare il servizio;
- lo sciopero aziendale imputabile al datore di lavoro.

La risoluzione del contratto, a norma dell'art. 1456 c.c., avviene mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo raccomandata A/R o a mezzo Posta Elettronica Certificata, con l'incameramento della cauzione definitiva a titolo di penali e di indennizzo, non esime l'impresa aggiudicataria dal risarcimento danni subiti dalla Fondazione per effetto delle circostanze che hanno determinato la risoluzione e/o conseguenze connesse.

ART. 13 – Divieto di cessione del contratto e divieto di subappalto

Nello svolgimento del servizio non è ammessa alcuna forma di cessione in tutto o in parte del contratto, in caso di tali evenienze, il contratto verrà risolto senza pregiudizio per i danni che possano derivare alla Fondazione.

In caso di cessione della ditta nel suo complesso o di un suo ramo aziendale, il contratto non potrà essere ceduto senza l'espressa approvazione della Fondazione.

ART. 14 – Garanzia definitiva

A garanzia dell'adempimento degli obblighi contrattuali e quale condizione di efficacia del Contratto dovrà essere prodotta dall'Appaltatore una garanzia fideiussoria costituita ai sensi dell'art. 103 del D.lgs n. 50/2016.

La garanzia dovrà prevedere espressamente la rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale e all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile, nonché l'operatività della stessa entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della Committente ed essere munita di autentica di firma del fideiussore, effettuata da notaio o da altro pubblico ufficiale autorizzato. Alla

garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D.lgs n. 50/2016 per la garanzia provvisoria.

L'Appaltatore si impegna a tenere valida ed efficace la predetta garanzia, mediante rinnovo e/o proroghe, per tutta la durata del contratto d'appalto e, comunque, sino al perfetto adempimento di tutte le obbligazioni assunte in virtù del contratto medesimo.

L'Appaltatore si impegna, altresì, a reintegrare l'ammontare garantito, in caso di escussione totale o parziale da parte della Committente durante il periodo di validità della stessa, entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla escussione.

Resta inteso tra le Parti che, qualora l'istituto di credito receda dal contratto di garanzia ovvero non sia più in grado di onorarlo, ponendo la Committente nell'impossibilità di esigerlo, l'Appaltatore si impegna sin d'ora a far rilasciare a favore della Committente, entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della disdetta, o dalla richiesta della Committente medesima, una nuova fideiussione bancaria/assicurativa di pari importo e della medesima tipologia.

Lo svincolo della garanzia definitiva è automatico a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, ai sensi ed alle condizioni di cui all'art. 103, comma 5, del D.lgs n.50/2016, senza che vi sia la necessità di un esplicito benestare da parte del Committente. L'ammontare residuo della garanzia definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione o comunque fino a dodici mesi dalla data di ultimazione dei servizi risultante dal relativo certificato.

Nessun interesse è dovuto all'Appaltatore sulle somme costituite in garanzia.

ART. 15 – Revoca e variazione del servizio

Qualora, durante il periodo di validità del contratto sottoscritto con l'impresa aggiudicataria, la Fondazione dovesse, per qualsiasi titolo o ragione, trasferire le proprie sedi e/o sospendere, per periodo determinati, le attività previste dal seguente contratto, nulla sarà dovuto alla ditta aggiudicataria per le mancate richieste di prestazione.

ART. 16 – Sospensione del servizio

Qualora per cause di forza maggiore, per impossibilità sopravvenute, per gravi e giustificati motivi o per ordini delle competenti autorità pubbliche, il teatro e le sue sedi venissero a trovarsi in condizioni di inagibilità continuata, l'obbligazione si estingue a norma dell'art. 1256 c.c. e l'impresa aggiudicataria non procederà ad alcuna richiesta economica a titolo di risarcimento.

ART. 17 – Ulteriori obblighi a carico della ditta aggiudicataria

L'Impresa aggiudicatrice si obbliga a garantire:

- applicazione delle disposizioni legislative e regolamenti vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e ad assumere a suo carico tutti gli oneri relativi;
- sicurezza e igiene sul lavoro – piani ed emergenza: l'impresa aggiudicataria si impegna ad effettuare sotto la propria esclusiva responsabilità tutti i provvedimenti e gli atti opportuni al fine di evitare incidenti e/o infortuni del proprio personale dipendente. Si impegna, altresì, a fare e dichiarare di avere compiuto un sopralluogo sui siti e valutato gli eventuali rischi presenti sul luogo di lavoro in cui il proprio personale sarà chiamato ad operare. La

- Fondazione si riserva di risolvere il contratto o intraprendere azioni coercitive nel caso venissero meno i principi minimi di sicurezza stabiliti dalla vigente legislazione;
- responsabilità civile verso terzi e verso i prestatori di lavoro: la ditta appaltatrice, esonerando si da ora la Fondazione, risponde di tutti i danni causati nell'ambito dell'esecuzione del servizio a persone o cose alle dipendenze e/o di proprietà della ditta stessa, a persone o cose e/o proprietà della Fondazione, a terzi e/o cose di loro proprietà.

La Fondazione è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale della ditta appaltatrice per qualsiasi causa nell'esecuzione del servizio, la cui esclusiva responsabilità è della Ditta appaltatrice.

L'Impresa aggiudicataria si impegna a stipulare una Polizza Responsabilità Civile contro terzi presso un istituto assicurativo, anche in materia sanitaria.

Altresì, si impegna a fornire alla Fondazione copia conforme e controfirmata della documentazione delle polizze. Le polizze dovranno essere mantenute attive e non dovranno essere modificate per tutta la durata del contratto.

In caso di danni a cose della Fondazione, l'accertamento del danno sarà effettuato in contraddittorio con il rappresentante della Fondazione ed il responsabile del servizio, in assenza di questi si procederà in presenza di due testimoni individuati discrezionalmente dalla Fondazione.

- Manleva: la ditta si impegna a manlevare e tenere indenne la Fondazione da qualsiasi richiesta a qualunque titolo avanzata dal personale della ditta;
- Obbligo di segretezza: è fatto divieto alla ditta aggiudicataria e al personale della stessa impiegato nel servizio di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento dell'attività per fini diversi dall'attività stessa.

ART. 18 – Stipula del contratto e spese contrattuali

La stipulazione del contratto avverrà ai sensi dell'art. 32, comma 8, del Codice dei Contratti Pubblici con atto pubblico notarile informativo (o in forma amministrativa in formato elettronico, o mediante scrittura privata), previa acquisizione della documentazione e delle certificazioni previste dalla normativa vigente con particolare riferimento alla documentazione antimafia.

Qualora l'aggiudicatario non dovesse presentarsi per la stipulazione del contratto e/o non avesse provveduto alla consegna dei documenti richiesti per la stipula, sarà considerato decaduto dall'aggiudicazione.

Sono parte integrante del presente contratto, il capitolato, il disciplinare di gara, tutti gli allegati in essi richiamati e l'offerta presentata in sede di gara.

ART. 19 – Foro competente

Per eventuali controversie comunque dipendenti dal contratto di appalto è competente il Foro di Napoli.

ART. 20 - Essenzialità delle clausole

Tutte le clausole del presente contratto hanno carattere essenziale e formano un unico e inscindibile contesto, conseguentemente la violazione anche di una sola di esse abilita le parti a chiedere le sanzioni previste dal' art 1453c.c.

ART. 21 – Norme di rinvio

Per quanto non espressamente previsto nel presente contratto si rinvia a quanto disposto dalle norme vigenti in materia. A norma del GDPR Privacy, i dati raccolti nell'ambito della presente procedura d'appalto sono esclusivamente finalizzati allo svolgimento della stessa; i partecipanti alla gara, conferendo i dati richiesti, ne autorizzano espressamente l'utilizzazione limitatamente agli adempimenti della procedura d'appalto. Il rifiuto a fornire i dati richiesti nel bando determina l'esclusione dalla gara. I dati saranno comunicati agli organi ed uffici della Fondazione investiti del procedimento e la loro utilizzazione e diffusione è limitata agli adempimenti procedurali sopra descritti.

L' impresa aggiudicataria

Fondazione Teatro San Carlo

Le parti dichiarano di aver attentamente letto e valutato e di approvare specificatamente ai sensi e per gli effetti degli artt. 1342 e 1342 Cod. Civ. le seguenti clausole:

Art. 1 Premessa – Art. 2 Oggetto dell'affidamento – Art. 3 Descrizione del servizio – Art. 4 Durata – Art. 5 Corrispettivo – Art. 6 Modalità di pagamento – Art. 7 Esecuzione e modalità di espletamento del servizio – Art. 8 Obblighi dell'impresa nei confronti dei propri dipendenti – Art. 9 Vigilanza e controllo - Art. 10 Inadempienze – Art. 11 Penalità – Art. 12 Clausola risolutiva espressa– Art. 13 Divieto di cessione del contratto e divieto di subappalto – Art. 14 Garanzia definitiva – Art. 15 Revoca e variazione del servizio – Art. 16 Sospensione del servizio – Art. 17 Ulteriori obblighi a carico della ditta aggiudicataria – Art. 18 Stipula del contratto e spese contrattuali – Art. 19 Foro Competente – Art. 20 Essenzialità delle clausole - Art. 21 Norme di rinvio

Si allegano al presente contratto e ne costituiscono parte integrante:

- DURC in corso di validità;
- Polizza fideiussoria;
- Polizza Responsabilità Civile contro terzi.
- Capitolato di gara
- Disciplinare di gara;
- Offerta progettuale;
- Offerta economica.

L' impresa aggiudicataria

Fondazione Teatro San Carlo

Il Sovrintendente

