

OGGETTO: Affidamento triennale servizio di biglietteria e maschere per il Teatro Comunale di Vicenza

Spettabile ditta,

la Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza - viale Mazzini 39 di Vicenza; C.F./P.I. 03411540242 - chiede la vostra migliore offerta per l'affidamento del servizio di biglietteria e maschere per le manifestazioni al Teatro Comunale per la durata complessiva di tre anni a partire dall'affidamento del servizio.

Di seguito le modalità per presentare l'offerta:

1. **DURATA:** Il servizio è richiesto per la durata di tre anni dalla data di stipulazione del contratto, con possibilità di proroga di ulteriori sei mesi, da esercitarsi a giudizio discrezionale e insindacabile della Fondazione Teatro. L'inizio del servizio è fissato dal 1 settembre 2019 al 31 agosto 2022.
2. **CRITERI DI AGGIUDICAZIONE:** La scelta verrà effettuata sulla base dell'offerta economicamente e qualitativamente più vantaggiosa. La qualità del servizio si valuta sulla base dell'offerta curriculare e delle caratteristiche, al di là dei requisiti, in grado di completare e arricchire il progetto di gestione accrescendone la qualità complessiva.
3. **TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA:** inviare l'offerta via posta certificata all'indirizzo: fondazioneteatrovicenza@legalmail.it, entro e non oltre le ore 12.00 del 19 luglio 2019. La comunicazione di aggiudicazione del servizio sarà effettuata il 26 luglio 2019 tramite posta certificata.
4. **REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE:**
 - a) Iscrizione alla CCIAA (in caso di società);
 - b) avere un fatturato medio annuo, negli ultimi tre anni, non inferiore a € 200.000,00;
 - c) essere in regola con le disposizioni di cui all'art. 38 del Decreto Legislativo n. 163/2006 e successive modificazioni e integrazioni;
 - d) essere in regola con la legge 190 del 2012 e con il decreto legislativo n.33 del 2013;
 - e) essere in regola con gli obblighi tributari, previdenziali e assicurativi;
 - f) essere in possesso di adeguata polizza assicurativa con un massimale di € 500.000,00 per sinistro, che copra i danni con esplicito vincolo a favore della Fondazione e dei suoi aventi diritto;
 - g) avere un'esperienza negli ultimi tre anni presso una struttura teatrale moderna o storica con almeno 800 posti di capienza;
 - h) garantire personale idoneo e qualificato per il lavoro da svolgere, che prevede il contatto con il pubblico e esperienza nella gestione di campagne abbonamenti. La ditta deve indicare il numero dei suoi dipendenti con contratto a tempo indeterminato

e/o determinato e/o con contratto a chiamata (non inferiore a sei mesi), negli ultimi due anni;

i) avere effettuato delle prestazioni di servizi analoghi presso enti pubblici o enti finanziati da almeno un ente pubblico, con servizio anche non continuativo purché reso senza contestazioni e assenza di risoluzioni o rescissioni negli ultimi cinque anni;

l) garantire personale qualificato con esperienza nella gestione di servizi di biglietteria, accoglienza e relazione con il pubblico;

m) fornire un elenco dettagliato dei vari attestati conseguiti dal proprio personale;

n) fornire un prospetto di formazione ulteriore prevista nei prossimi mesi al personale in servizio;

o) garantire una squadra di almeno n.20 addetti a rotazione nel servizio; per ogni evento devono essere presenti almeno due incaricati in possesso di attestato di idoneità tecnica di addetti antincendio “alto rischio” rilasciato dalle Autorità competenti e un incaricato munito dell’attestato/abilitazione all’utilizzo del defibrillatore automatico esterno (DAE);

p) presentare un elenco di migliorie da apportare alla Struttura come ad esempio cuscini per il rialzo dei bambini sulle sedute delle sale e la fornitura dei cappucci copri ombrelli;

q) la ditta appaltatrice deve garantire di saper utilizzare e gestire il circuito di biglietteria del Teatro Comunale (Top-Tix Ribes) e di conoscere e di saper utilizzare almeno uno dei seguenti sistemi di vendita: Vivaticket; Trient; Geticket.

5. **OGGETTO DEL SERVIZIO:** l’attività richiesta include servizio di Biglietteria comprensivo di prevendita, servizio di maschere e guardaroba durante gli eventi, servizio di portierato entrata artisti, servizi di biglietteria svolti fuori della sede del Teatro Comunale, ove richiesto, e servizi di facchinaggio teatrale.

a) SERVIZI DI BIGLIETTERIA E PREVENDITA

Sono richieste, oltre a doti di responsabilità nelle mansioni e ampia reperibilità del personale, le seguenti competenze:

- 1 utilizzo del software di biglietteria per la prenotazione e vendita degli eventi;
- 2 servizio di front-office;
- 3 servizio di call center;
- 4 utilizzo di piattaforme di vendita online;
- 5 conoscenza di base della lingua inglese;
- 6 utilizzo di sistemi di pagamento quali bancomat, carta di credito, bonifici, assegni;
- 7 gestione degli incassi con rendiconto giornaliero e chiusura cassa;
- 8 gestione della posta elettronica;
- 9 **capacità di rispondere adeguatamente alle richieste del pubblico, fornendo correttamente notizie generali sulle attività del Teatro.**

In particolare le prestazioni inerenti i servizi di biglietteria si dividono in due fasi:

1 - campagna abbonamenti: controllo data base degli abbonamenti della precedente stagione e predisposizione della documentazione per l'avvio della campagna abbonamenti; gestione e controllo delle fasi di rinnovo, cambio posto, vendita di nuovi abbonamenti e biglietti; attività front-office e accoglienza del pubblico.

La campagna abbonamenti si svolge da giugno a settembre con orario da definire in funzione delle esigenze organizzative e di apertura del Teatro con un massimale di monte ore stimato di 500 ore.

2 - prevendita annuale: la biglietteria di prevendita e per il servizio serale prima degli spettacoli sarà attiva da ottobre a giugno con orario dalle 15.00 alle 18.30, dal martedì al sabato, in funzione delle esigenze organizzative e di apertura del Teatro.

3 - biglietteria serale: Si richiede di quantificare il costo del servizio di biglietteria prima dello spettacolo, richiesto un'ora prima e fino a mezz'ora dopo l'inizio dello spettacolo e/o chiusura cassa con due operatori.

b) ATTIVITÀ DI SERVIZIO PER EVENTO

Le prestazioni inerenti i servizi generali di assistenza e/o supporto in occasione di singoli eventi e/o manifestazioni di spettacolo si intendono così definite:

- 1 garantire la presenza del personale nell'ora precedente l'inizio della manifestazione e fino alla conclusione della stessa. Alla chiusura il personale dovrà svolgere le opportune verifiche richieste dalla Fondazione (eventuale pubblico presente ancora in sala o nei servizi igienici; verifica eventuali oggetti smarriti che dovranno essere consegnati al personale della Fondazione; gestione di eventuali problemi inerenti il pubblico e/o gli artisti);
- 2 garantire la presenza da un minimo di quattro ad un massimo di dodici addetti con una media di 3,5 ore per addetto a spettacolo.
- 3 garantire la presenza per ogni evento di un capo maschera per il coordinamento delle altre unità impiegate e come referente per la Fondazione;
- 4 per il servizio di maschera del Teatro Comunale si richiede inoltre:
 - presenza fisica con relativa divisa e cartellino di riconoscimento a tutti gli eventi come da calendario inviato mensilmente dalla Fondazione;
 - accoglienza del pubblico e obliterazione dei biglietti e/o abbonamenti all'ingresso del teatro;
 - presenza costante di ciascun addetto nella zona assegnata dal responsabile della sicurezza;
 - controllo del rispetto delle norme stabilite dalla Fondazione nei confronti del pubblico (divieto di introdurre in sala generi alimentari, divieto di effettuare riprese fotografiche ove non ammesso, divieto fumatori, divieto di accesso alla sala a spettacolo iniziato, ecc..)
 - vigilanza del pubblico al fine di evitare danni alle strutture e agli arredi del Teatro o accesso a zone riservate;
 - distribuzione di materiali informativi e promozionali;

- disponibilità e competenza nel dare informazioni e supporto al pubblico anche sulla stessa programmazione artistica del Teatro;
 - assistenza di pubblico con particolari necessità (ingresso e accomodamento dei diversamente abili e così via);
 - gestione del servizio di guardaroba;
 - servizio di controllo accesso area bar;
- 5 Il personale è tenuto alla riservatezza su persone, fatti o circostanze concernenti l'organizzazione o l'andamento delle strutture della Fondazione delle quali siano venuti a conoscenza durante l'espletamento del servizio.

c) SERVIZIO DI ACCESSO ENTRATA ARTISTI

Il servizio di controllo dell'entrata artisti del Teatro è attivo tutto l'anno con una media di sette ore ad intervento in funzione delle esigenze organizzative e di apertura del Teatro.

Il servizio consiste nella gestione, accoglienza e sorveglianza dell'accesso degli artisti agli spazi teatrali, nel vigilare che non vengano violati spazi per i non addetti ai lavori, nel dare corrette indicazioni su come agire e muoversi all'interno del Teatro, coordinandosi con il personale di palco e di sicurezza.

Nell'ambito del servizio, potranno essere richieste anche attività di supporto alla direzione tecnica e di sicurezza nella verifica e valutazione di criticità relative alla gestione del pubblico.

d) SERVIZI DI BIGLIETTERIA EXTRA

Per il periodo riferito al presente accordo il servizio di biglietteria, già sopra evidenziato, potrà essere utilizzato anche per eventi proposti dalla Fondazione, che non si terranno presso il Teatro Comunale di Vicenza, ma presso altre strutture/spazi, alle medesime modalità di fornitura del servizio; le stesse vengono di seguito così ribadite:

- servizio di front-office di vendita biglietti per gli appuntamenti;
- Servizio di prenotazioni da richieste telefoniche, via fax, via e-mail;
- Servizio di addebito con modalità carta di credito di prenotazioni da richieste telefoniche, via fax, via e-mail;
- Servizio di controllo pagamenti con bonifico bancario;
- Servizio di biglietteria;
- Servizio di accoglienza del pubblico.

Il servizio di biglietteria della serata sarà attivo da 120 minuti prima dello spettacolo fino a inizio spettacolo e/o chiusura cassa.

e) SERVIZI DI FACCHINAGGIO TEATRALE

Per il periodo riferito al presente accordo, la Fondazione richiederà personale specializzato nel servizio di facchinaggio teatrale. Si chiede di garantire che tutto il personale preposto a tale mansione sia tecnicamente e professionalmente formato e fornito di tutte le abilitazioni previste dalla legge; la ditta aggiudicataria si impegna altresì a sollevare la Fondazione da ogni danno causato a persone o cose nello svolgimento di tale incarico da parte del proprio personale.

Detti servizi potranno essere richiesti, alle medesime modalità contrattuali, per eventi organizzati dalla Fondazione presso altri spazi e/o strutture.

Ogni richiesta di intervento da parte della Fondazione Teatro Comunale città di Vicenza dovrà pervenire al fornitore con almeno 48 ore di anticipo.

Lo stesso intervento dovrà essere comunque formalmente autorizzato, in forma scritta, dal Segretario Generale della Fondazione o da un suo delegato.

Per ogni servizio richiesto dovrà essere garantito almeno un incaricato con attestato di idoneità tecnica di addetto antincendio "alto rischio" e di attestato/abilitazione di Primo Soccorso rilasciati dalle Autorità Competenti.

Per tutto quanto sopra evidenziato richiesto e dettagliato, dovranno essere forniti idonei attestati o autocertificazioni sostitutive (ex D.L. 444/2001).

L'offerta tecnica dovrà essere espressa secondo i servizi richiesti nel punto 5, suddivisi e dettagliati nei singoli paragrafi, esprimendo altresì il costo dei singoli servizi.

RESPONSABILITA' DELLA DITTA AFFIDATARIA – ASSICURAZIONE

Ogni danno che, in relazione all'espletamento di quanto previsto dal presente richiesta di servizio triennale o ad altre cause ad esso connesse, derivasse alla Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza e/o a terzi in genere, compreso gli utenti dei servizi ed il personale della ditta, si intenderà attribuito alla responsabilità della ditta stessa senza riserve e/o eccezioni. Pertanto la Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza è da intendersi esonerata da qualsiasi responsabilità in riferimento a danni, infortuni o quant'altro dovesse occorrere al personale impiegato a qualsiasi titolo nell'espletamento dell'attività di cui al presente elenco di richiesta servizi e il personale dovrà essere opportunamente assicurato, addestrato ed istruito.

La ditta aggiudicataria sarà inoltre responsabile delle strutture (unità immobiliari e relativo contenuto) in cui viene svolto il servizio e pertanto dovrà rispondere alla Fondazione di eventuali danni ad esse causati da suo personale. La Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza, pertanto, provvederà agli eventuali ripristini riaddebitando le spese sostenute alla ditta aggiudicataria.

A copertura dei rischi di Responsabilità Civile Terzi e/o Dipendenti (Infortuni del personale addetto) e di danneggiamento al patrimonio immobiliare e/o strumentale conseguenti all'espletamento dell'attività di cui trattasi, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere alla stipula di idonea polizza assicurativa. La suddetta copertura assicurativa, stipulata con compagnia assicurativa regolarmente autorizzata dai competenti organi all'esercizio in Italia dei rami considerati, dovrà avere validità per tutta la durata del servizio e prevedere l'obbligo di comunicazione da parte della Compagnia di assicurazione alla Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza nel caso di sospensione/interruzione della relativa copertura prima della scadenza del servizio qualunque ne sia la causa. Resta inteso che le somme riferite ad eventuali franchigie e/o scoperti restano in ogni caso a carico dell'Impresa.

Copia della polizza di seguito indicata dovrà essere presentata alla Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza prima dell'avvio del servizio stesso, pena la risoluzione del contratto e comunque la revoca dell'aggiudicazione.

DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO. DIVIETO DI SUBAPPALTO

Data la peculiarità dei servizi affidati, è assolutamente vietato alla Ditta affidataria di cedere o subappaltare il servizio assunto, pena l'immediata risoluzione del contratto e la perdita del deposito cauzionale, fatta salva la possibilità di richiedere l'ulteriore risarcimento dei maggiori danni accertati.

PENALI

Qualora si verificassero, da parte della ditta aggiudicataria, inadempimenti o ritardi rispetto agli obblighi contrattuali, la Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza si riserva la facoltà di applicare una penale di Euro 100,00 per ognuno degli inadempimenti o ritardi registrati, inclusi i seguenti:

- a) per ogni invio, di un numero di operatori inferiore rispetto a quanto sarà previsto per ogni evento in programma;
- b) per ogni violazione degli orari di servizio in Teatro o in altra sede definita;
- c) al verificarsi, da parte del personale addetto, di comportamenti non conformi a quanto stabilito dall'art. 5, comma b, n. 4 e 5 del presente capitolato.

L'ammontare della penale sarà detratta dal corrispettivo dovuto all'aggiudicatario, il quale è tenuto, in ogni caso, ad eliminare gli inconvenienti riscontrati.

E' fatto comunque salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno. La Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza si riserva inoltre la facoltà di ordinare e fare eseguire, a spese della ditta aggiudicataria, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento del servizio.

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

In tutti i casi di inadempimento da parte della ditta aggiudicataria degli obblighi derivanti dall'appalto, il contratto può essere risolto, ai sensi delle disposizioni del C.C. e delle leggi vigenti. Inoltre, il contratto si risolverà automaticamente ai sensi dell'art. 1456 del C.C. nei seguenti casi:

a) superamento di un ammontare di penale di Euro 1.000,00 nell'arco di un periodo di 3 mesi, di cui all'art. 7 del presente capitolato;

b) mancata stipula della polizza di cui all'art. 5 del presente richiesta servizi.

In ogni caso di risoluzione del contratto il deposito cauzionale potrà essere incamerato a titolo penale da parte della Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza a mezzo di semplice atto amministrativo e fino alla concorrenza del danno subito, fatto salvo il diritto al risarcimento degli eventuali maggiori danni.

In caso di fallimento della ditta aggiudicataria o di risoluzione del contratto per grave inadempimento del medesimo, la Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza potrà valersi delle procedure di affidamento ad altra ditta.

Qualora la ditta aggiudicataria, senza giustificata causa di forza maggiore, dovesse recedere dal contratto prima della scadenza prevista, la Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza si rivarrà, a titolo di risarcimento danni, su tutto il deposito cauzionale, salvi gli ulteriori danni subiti.

L'affidamento del servizio potrà inoltre essere revocato per sopraggiunti motivi di interesse generale senza alcun diritto della ditta aggiudicataria di avanzare richieste di danno/indennizzo per mancato guadagno o per qualsiasi altro titolo.

DEPOSITO CAUZIONALE

Presupposto alla validità della presente scrittura è il versamento del deposito cauzionale definitivo a garanzia degli impegni assunti dalla ditta, pari al 10% dell'importo contrattuale più Iva, nel rispetto delle modalità indicate dall'art.113 del D.Lgs. 163./06, che può, a richiesta della stessa, essere sostituito da fidejussione emessa da primario istituto di credito o da polizza fidejussoria a favore della Fondazione per il medesimo ammontare

N.B.: In caso di risoluzione del contratto per fatto dell'aggiudicatario, il deposito cauzionale verrà incamerato dalla Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni.

Il deposito cauzionale potrà essere anche utilizzato per l'applicazione di penali (art. 7 del presente capitolato) o per risarcire il danno subito dalla Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza in corso di esecuzione del contratto, fermo restando che in tali casi l'ammontare della cauzione stessa dovrà essere ripristinato entro 15 giorni, pena la risoluzione del contratto.

FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La fatturazione avverrà a cadenza mensile. In caso di inadempienze da parte della Ditta appaltatrice, la liquidazione della fattura resta sospesa fino alla definizione delle eventuali penalità da applicare, sulla base di quanto disposto dal precedente art. 7 del presente capitolato.

Fatto salvo quanto sopra esposto, la Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza provvederà al pagamento del corrispettivo dovuto tramite R.I.B.A. entro 90 (novanta) giorni dal ricevimento del regolare documento contabile.

In caso di ritardo nel pagamento gli interessi di mora saranno calcolati secondo le norme vigenti.

RINVIO

Per tutto quanto non è previsto e specificato nella presente richiesta servizi, si rinvia alle norme e ai regolamenti vigenti in materia.

FORO COMPETENTE

Per ogni controversia relativa nella presente richiesta servizi è competente in via esclusiva il Foro di Vicenza. E' escluso il ricorso all'arbitrato.

DISPOSIZIONI FINALI

La ditta aggiudicataria accetta le condizioni della presente richiesta servizi senza riserve né condizioni. Nel caso di fallimento o di risoluzione del contratto per grave inadempimento dell'appaltatore, la Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla originaria procedura del servizio, al fine di stipulare una nuova convenzione per l'affidamento del completamento del servizio. Si richiamano integralmente tutte le disposizioni introdotte al riguardo dall'art. 140 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.

A seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 136 del 13.08.2010 "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al governo in materia di normativa antimafia" e successivo D.L. 12.11.2010 n. 187, convertito in Legge 17.12.2010 n. 217, la ditta assume l'obbligo del rispetto delle nuove disposizioni sulla tracciabilità dei flussi finanziari. Ai sensi delle citate disposizioni, "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".

In attuazione del "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo – Codice Etico" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione il 10 giugno 2015, si precisa che:

- l'impresa aggiudicataria si impegna a riferire tempestivamente alla Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità, ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione del servizio nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente. Analogo obbligo verrà assunto dalle imprese subappaltatrici e da ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nella realizzazione del servizio. Si specifica che il suddetto obbligo (che non è in ogni caso sostitutivo dell'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria dei fatti attraverso i quali sia stata posta in essere la pressione estorsiva ed ogni altra forma di illecita interferenza) sarà recepito nel contratto di servizio;
- è fatto divieto all'impresa aggiudicataria di subappaltare o subaffidare a favore di imprese partecipanti alla medesima gara;
- a seguito dell'esito interdittivo delle informative antimafia di cui all'art. 10 del D.P.R. 03/06/1998, n. 252 e s.m.i., rese dalle Prefetture ai sensi del succitato "Protocollo di

legalità”, si procederà automaticamente alla risoluzione del vincolo contrattuale; in tal caso sarà applicata una penale a titolo di liquidazione forfettaria dei danni nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno;
La prestazione del servizio dovrà essere eseguita con osservanza di quanto previsto:
- dal presente Capitolato;
- dal D.Lgs. 163/2006, limitatamente agli artt. applicabili ai servizi dell'allegato II B o a quelli espressamente richiamati;
- dal DPR 207/2010, limitatamente agli artt. applicabili ai servizi dell'allegato II B o a quelli espressamente richiamati;
- dal “Codice Etico” ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture”.

Il Segretario Generale
Pier Giacomo Cirella