

**OGGETTO: Affidamento servizio di biglietteria, guardaroba, bookshop e controllo accessi per la Basilica Palladiana di Vicenza per la Mostra: Ritratto di donna: Il sogno degli anni venti. Lo sguardo di Ubaldo Oppi. 6 dicembre 2019/13 aprile 2020.**

Protocollo n. 226.02.10.2019/PGC/pgc

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, guardaroba, bookshop e controllo accessi in Basilica Palladiana per la Mostra: Ritratto di donna: Il sogno degli anni venti. Lo sguardo di Ubaldo Oppi. 6 dicembre 2019/13 aprile 2020** per la durata complessiva di 158 giorni effettivi di apertura mostra a partire dall'affidamento del servizio.

Di seguito le modalità per presentare l'offerta:

1. **DURATA:** Il servizio è richiesto per la durata 158 giorni data di stipulazione del contratto, con possibilità di proroga di un ulteriore mese, da esercitarsi a giudizio discrezionale e insindacabile della Fondazione Teatro. L'inizio del servizio è fissato dal 5 dicembre 2019 al 13 aprile 2020. La ditta deve garantire l'operatività a chiamata dalla settimana precedente il 5 dicembre per attività di formazione e preparazione del personale. L'orario del servizio è il seguente: tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 18.00. La biglietteria chiude 30 minuti prima della chiusura. Aperture anche a Natale e 1 gennaio delle ore 14.00 alle 18.00. Sono possibili anche aperture alle ore 9.00 per le Scuole con prenotazione e aperture serali, dopo le 18.00, per richieste provenienti da sponsor o privati per visite esclusive alla Mostra. Il personale deve essere presente in Basilica non meno di un'ora prima del servizio.

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 prerequisiti, 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](mailto:fondazioneteatrovicenza@legalmail.it), entro e non oltre le ore 12 del 21 ottobre 2019. La comunicazione di aggiudicazione del servizio sarà effettuata il 25 ottobre 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 strutture museali con almeno 500 posti capienza;

- h) garantire personale idoneo e qualificato per il lavoro da svolgere, che prevede il contatto con il pubblico e esperienza in strutture museali. 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.10 addetti a rotazione nel servizio; per ogni evento devono essere presenti almeno cinque 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 Servizio;
- q) la ditta appaltatrice deve garantire di saper utilizzare e gestire il circuito di biglietteria della Trient Group e di conoscere e di saper utilizzare almeno uno dei seguenti sistemi di vendita: Vivaticket; SeatGeek; Geticket.

5. **OGGETTO DEL SERVIZIO:** l'attività richiesta include presso la Basilica Palladiana:

**1 addetto/a al servizio di biglietteria, 1 addetto/a servizio di guardaroba/audioguide, 1 addetto a servizio vendita book shop, 2 addetti/e al servizio di accessi alla mostra.**

Tutto 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.

**a) SERVIZI DI BIGLIETTERIA;**

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 dei biglietti;
- 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.

**b) SERVIZIO DI GUARDAROBA E AUDIOGUIDE;**

Sono richieste, oltre a doti di responsabilità nelle mansioni, le seguenti competenze: ;

- 1 servizio di front-office;
- 2 conoscenza di base della lingua inglese;
- 3 gestione della posta elettronica;

- 4 capacità di rispondere adeguatamente alle richieste del pubblico, fornendo correttamente notizie generali sulle attività della Mostra;
- 5 capacità di gestire la distribuzione delle audioguide e della loro ricarica;
- 6 gestione del guardaroba e assistenza ai gruppi adulti e scolastici;
- 7 assistenza di pubblico con particolari necessità (ingresso e accomodamento dei diversamente abili e così via);

#### **c) SERVIZIO DI VENDITA BOOKSHOP;**

Sono richieste, oltre a doti di responsabilità nelle mansioni, le seguenti competenze: ;

- 1 servizio di front-office;
- 2 gestione del software di vendita della Trien Group;
- 3 conoscenza di base della lingua inglese;
- 4 gestione della posta elettronica;
- 5 capacità di rispondere adeguatamente alle richieste del pubblico, fornendo anche correttamente notizie generali sulle attività della Mostra;
- 6 capacità di vendita dei materiali presenti nell'area dedicata al Book shop all'interno della Basilica Palladiana;
- 7 sistemazione del materiale e controllo del magazzino;
- 8 utilizzo di sistemi di pagamento quali bancomat, carta di credito;
- 9 gestione degli incassi con rendiconto giornaliero e chiusura cassa.

#### **d) SERVIZIO DI ACCESSO ALLA MOSTRA;**

Sono richieste, oltre a doti di responsabilità nelle mansioni, le seguenti competenze:

- 1 conoscenza di base della lingua inglese;
- 2 capacità di rispondere adeguatamente alle richieste del pubblico, fornendo anche correttamente notizie generali sulle attività della Mostra;
- 3 presenza fisica con relativa divisa e cartellino di riconoscimento;
- 4 accoglienza del pubblico e oblitterazione dei biglietti all'ingresso della Mostra con i lettori specifici del software;
- 5 verifica delle presenze in Basilica per il rispetto del numero massimo concesso di presenze (300);
- 6 presenza costante di ciascun addetto nella zona assegnata dal responsabile della sicurezza;
- 7 controllo del rispetto delle norme stabilite dalla Fondazione nei confronti del pubblico (divieto di introdurre generi alimentari, divieto di effettuare riprese fotografiche ove non ammesso, divieto fumatori, ecc.);
- 8 vigilanza del pubblico al fine di evitare danni alle strutture e agli arredi della Basilica e della Mostra o accesso a zone riservate;
- 9 distribuzione di materiali informativi e promozionali;
- 10 disponibilità e competenza nel dare informazioni e supporto al pubblico;
- 11 assistenza di pubblico con particolari necessità (ingresso e accomodamento dei diversamente abili e così via);

#### **e) ATTIVITÀ DI SERVIZIO**

Le prestazioni inerenti i servizi generali di assistenza e/o supporto per tutto il periodo della Mostra di cui all'oggetto:

- 1 garantire la presenza del personale nell'ora precedente l'inizio dell'apertura e fino alla conclusione della stessa. Alla chiusura il personale dovrà svolgere le opportune verifiche richieste dalla Fondazione (eventuale pubblico presente ancora Basilica o nei servizi igienici; verifica eventuali oggetti smarriti che dovranno essere

consegnati al responsabile della Fondazione; gestione di eventuali problemi inerenti il pubblico);

2 per il servizio si richiede inoltre:

presenza fisica con relativa divisa e cartellino di riconoscimento;

presenza di una divisa o abito scuro uguale per ogni addetto ai servizi richiesti;

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 Basilica 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 detratto dal corrispettivo dovuto all'aggiudicatario, il quale è tenuto, in ogni caso, a 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 d'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 per 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 d'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 sarà 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 d'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 di 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 all'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