

DISCIPLINARE TECNICO

**Gara con procedura aperta per il Servizio di Servizio di BIGLIETTERIA
del sistema Campania>Artecard ai sensi dell'art. 35 c. C D. Lgs. 50/2016**

CIG 6902231D32 – CUP C29D16000860002

ART. 1

Oggetto dell'incarico

Scabec Spa a Socio Unico con sede legale in Via Santa Lucia 81 Napoli e sede operative in Piazza Dante 89 Napoli – Tel. 0815624561 – Fax 0815628569 – Sito internet www.scabec.it – Email segreteria@scabec.it, deve provvedere all'affidamento del servizio di biglietteria Campania>Artecard che prevede tutte le attività finalizzate alla gestione della tariffa integrata tra i diversi siti del sistema nonché la vendita delle card.

Il servizio, nello specifico, comprende:

- sviluppo software per la produzione delle biglietterie integrate del circuito Campania>Artecard. Il circuito attualmente prevede circa 50 siti in rete, ma questi potranno aumentare ed il software dovrà essere esteso a tutti i nuovi punti del circuito che verranno annessi alla rete. Il software dovrà inoltre essere adattato ad eventuali “sotto-circuiti” per la messa in rete di offerte artecard speciali (ad esempio Campania>Artacard Contemporaneo). Il servizio comprende anche la manutenzione del software per tutto il periodo di affidamento.
- aggiornamento del software di registrazione e di controllo accessi presso tutti i siti inseriti nel circuito Campania>Artecard, manutenzione ordinaria e straordinaria dell'architettura infrastrutturale dei server che gestiscono lo stesso circuito
- assistenza e manutenzione informatica di un database centrale (Centro Servizi) e dei client, rappresentanti da tutti i siti della rete Campania>Artecard. Attualmente il circuito prevede complessivamente circa 50 siti e l'assistenza registra su un valore medio annuo di 50 interventi; il servizio richiesto dovrà comunque garantire l'assistenza indipendentemente dal numero di client, che potranno aumentare, ed indipendentemente dal numero di chiamate.
- assistenza straordinaria dell'hardware e del software, a seguito di una comunicazione da parte dei gestori delle biglietterie, entro 24 ore dalla chiamata. Attualmente il circuito prevede complessivamente circa 50 siti e l'assistenza registra su un valore medio annuo di 50 interventi; il servizio richiesto dovrà comunque garantire

l'assistenza indipendentemente dal numero di clienti, che potranno aumentare, ed indipendentemente dal numero di chiamate.

- gestione della rete di distribuzione e della vendita di Campania>Artecard con modalità sia in conto vendita che in conto deposito, in funzione delle diverse situazioni in termini di accordi commerciali che si vengono a determinare. Il servizio attualmente prevede circa 60 punti vendita, e si richiede che vengano incrementati almeno del 15% per ciascun anno.
- elaborazione statistiche settimanali di ingressi e di vendite, con invio delle stesse alla Scabec.

ART. 2

Modalità di espletamento dell'incarico

Il servizio dovrà essere svolto da personale qualificato e garantire almeno le seguenti attività:

- sviluppo del sistema software di biglietteria che risponda all'attuale funzionamento del sistema integrato, con possibili proposte migliorative; il sistema dovrà garantire tutti i criteri di sicurezza in termini di funzionalità.
- gestione del sistema software di biglietteria con personale altamente qualificato, con assistenza giornaliera e continua.
- gestione del sistema hardware in dotazione alle biglietterie/infopoint con personale altamente qualificato, organizzato in base a due tipologie di interventi:
 - I. da remoto con la possibilità di intervenire in modalità online per la risoluzione di problemi legati al software
 - II. in loco in caso di disfunzioni del sistema e sostituzione di apparati hardware non funzionanti o danneggiati

Il servizio di assistenza e manutenzione dovrà garantire gli interventi entro 24 h dalla richiesta e dovrà essere svolto da Personale con comprovate competenze tecniche nel campo dell'informatica.

- gestione del circuito rete vendita sia interna (musei e siti del circuito) che esterna (strutture ricettive e commerciali), con modalità sia in conto vendita che in conto deposito, in funzione delle diverse situazioni in termini di accordi commerciali che si vengono a determinare. Il servizio attualmente prevede circa 60 punti vendita, e si richiede che vengano incrementati almeno del 15% per ciascun anno.
- stampa delle diverse tipologie di biglietto e produzione dei *barcode*, contenenti tutte le informazioni dell'offerta artecard stampate sul biglietto. Attualmente la vendita dei biglietti Artecard si attesta in circa 50.000/anno su tutte le tipologie di card. Si prevede un incremento fino al 50% all'anno per i prossimi anni.
- allestimento dei kit Campania>Artecard con folder personalizzato contenente: biglietto-card, brochure informativa, mappa, questionario *customer satisfaction* e guida descrittiva dei siti del circuito. Attualmente la vendita dei KIT Artecard si attesta in circa 50.000/anno su tutte le tipologie di card. Si prevede un incremento fino al 50% all'anno per i prossimi anni.
- gestione di un deposito per il kit di vendita e dei materiali da distribuire.
- stipula di idonea polizza assicurativa commisurata al valore degli incassi giornalieri presunti.
- gestione amministrativa per la ripartizione degli introiti da biglietteria di tutti i siti del circuito Campania>Artecard, attività di rendicontazione settimanale degli incassi.
- gestione dei dati di accesso e di fruizione finalizzata alla redazione di report statistici degli ingressi e delle vendite, da trasferire con cadenza settimanale alla Scabec.
- presa in consegna dei corrispettivi, custodia e trasferimento mensile degli stessi ai siti del circuito, secondo gli ingressi registrati, ed alla Scabec per la parte restante.

Il servizio di biglietteria dovrà essere svolto da Personale con competenze amministrative, capacità commerciali e avrà il compito di svolgere statistiche, gestire problemi logistici e adottare tecniche di *problem solving*.

L'appaltatore dovrà rendere in sede di contrattualizzazione tutte le dichiarazioni afferenti ai piani di rischio e alla sicurezza dei lavoratori conformemente a quanto previsto dalle norme vigenti.

Tutto il personale impiegato in attività di *front office* dovrà essere sempre ben identificabile a mezzo badge, nonché essere abbigliato in modo confacente ai luoghi e alle circostanze, indossando capi che lo rendano chiaramente visibile ed identificabile come staff tecnico.

Il soggetto contraente espletterà l'incarico in questione alle condizioni tutte previste nel presente disciplinare, di tutti gli altri atti della procedura, (bando, disciplinare di gara, etc.), nonché nel rispetto di tutte le disposizioni normative vigenti in materia e, in particolare:

- decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e successive modificazioni;
- linee guida n. 1 di attuazione del Codice, approvate dal Consiglio dell'ANAC con delibera n. 973 del 14/9/2016;
- linee guida n. 2 di attuazione del Codice, approvate dal Consiglio dell'ANAC con delibera n. 1005 del 21/9/2016
- decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e successive modificazioni;
- norme di legge, di regolamento ecc. vigenti per le specifiche categorie di opere oggetto del servizio.

Nello svolgimento dell'incarico, il soggetto contraente dovrà rapportarsi esclusivamente con il Responsabile del Procedimento, nonché con i suoi collaboratori allo scopo delegati, tenendo conto delle indicazioni impartite dagli stessi. Dovrà relazionare al Responsabile del procedimento, su richiesta dello stesso, in ordine alle operazioni svolte ed alle metodologie seguite; dovrà, altresì, segnalare per iscritto, con la massima tempestività, situazioni particolari, e richieste pervenute da altri soggetti diversi dal Responsabile del procedimento.

Scabec fornirà al soggetto contraente tutta la documentazione in suo possesso attinente all'espletamento del servizio stesso.

ART. 3

Termini di espletamento dell'incarico

Il contratto ha durata dalla data della sua stipula, ovvero dal verbale di anticipata esecuzione per motivi d'urgenza e fino al 31/12/2018.

ART. 4

Ritardi nell'espletamento del servizio e penali

Fatto salvo il caso di forza maggiore, per ogni giorno di ritardo nell'espletamento del servizio verrà applicata una penale nella misura pari all'uno per mille del corrispettivo, che verrà trattenuta in occasione della prima liquidazione successiva all'applicazione della penale. Nel caso di mancato intervento di manutenzione hardware/software entro le 24 ore dalla segnalazione, la Scabec provvederà a segnalare al fornitore, con comunicazione scritta, l'anomalia riscontrata. Alla terza segnalazione verrà applicata una penale nella misura pari all'uno per mille del corrispettivo, che verrà trattenuta in occasione della prima liquidazione successiva all'applicazione della penale.

In caso di mancata presentazione della relazione di rendicontazione di cui al successivo art. 5 nei tempi dovuti, verrà applicata una penale nella misura pari all'uno per mille del corrispettivo.

La penale non potrà superare – in conformità a quanto già previsto dall'art. 257, comma 3, del D.P.R. 5 ottobre n. 207 e successive modificazioni – il 10% del corrispettivo. Oltre tale soglia, Scabec potrà procedere alla risoluzione del contratto in danno.

L'applicazione della penale non esclude la responsabilità del soggetto contraente per eventuali maggiori danni subiti da Scabec.

ART. 5

Corrispettivo e modalità di pagamento

L'importo massimo riconoscibile all'appaltatore ammonta ad euro 410.000, oltre IVA.

Il compenso sarà corrisposto con cadenza trimestrale posticipata, a seguito di ricevimento di regolare fattura e di relativa rendicontazione delle attività svolte, corredata di dati

statistici e qualitativi.

Resta inteso che i crediti dell'appaltatore diverranno esigibili con la comprova della regolarità della posizione fiscale e contributiva, nonché a condizione che la Regione Campania abbia rimesso a Scabec i corrispondenti fondi.

ART. 6

Tracciabilità dei pagamenti

Il soggetto contraente assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui l'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modificazioni e si impegna a comunicare alla Scabec gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, anche se non in via esclusiva accesi presso banche o presso Poste Italiane SpA, entro 7 (sette) giorni dalla stipula del contratto oppure entro 7(sette) giorni dalla loro accensione se successiva, indicando altresì le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sui predetti conti. L'obbligo in comunicazione è esteso anche alle modificazioni delle indicazioni fornite in precedenza. In assenza delle predette comunicazioni la Scabec sospende i pagamenti e non decorrono i termini per l'applicazione degli interessi legali e degli interessi di mora.

Fatte salve le sanzioni amministrative pecunarie di cui all'articolo 6 della legge n. 136 del 2010 e s.m.i., il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti previsti dalla legge purchè idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 3, comma 9-bis, della citata legge n. 136 del 2010 e s.m.i..

ART. 7

Riservatezza

La proposta progettuale del servizio, incluse le eventuali proposte migliorative, restano di esclusiva proprietà di Scabec.

Il soggetto contraente non può utilizzare per sé, né fornire a terzi, informazioni e dati relativi alle attività oggetto dell'incarico, se non previa autorizzazione di Scabec e si

impegna mantenere la massima riservatezza sulle informazioni, sui documenti e su altro materiale di cui sia venuto a conoscenza nel corso dell'incarico.

ART. 8

Inadempienze e risoluzione del contratto

In caso di inadempimento alle obbligazioni assunte con il presente disciplinare, il Responsabile del procedimento intimerà al soggetto contraente, con comunicazione scritta, di provvedere entro e non oltre il termine perentorio ivi indicato. In difetto, Scabec potrà procedere alla risoluzione del contratto, fatta salva l'azione per il risarcimento del danno.

ART. 9

Polizza assicurativa

Il Soggetto contraente, contestualmente alla sottoscrizione del contratto, deve presentare le polizze:

- a) Cauzione definitiva a garanzia dell'esecuzione dei servizi
- b) Polizza assicurativa ex articolo 103, comma 7 del Codice

Le spese relative alle predette polizze assicurative sono a carico del soggetto contraente.

ART. 10

Definizione delle controversie

Tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto saranno devolute al giudice ordinario, con esclusione di qualsivoglia competenza arbitrale. Il Foro competente è quello di Napoli.

ART. 11

Disposizioni finali

Tutte le spese inerenti e conseguenti (imposte, tasse, diritti di segreteria ecc..) alla stipula del contratto, sono a totale carico del soggetto contraente.