

**CAPITOLATO SERVIZIO DI BIGLIETTERIA
DEL FESTIVAL TEATRALE DI BORGIO VEREZZI
EDIZIONI 2010 – 2011**

Art. 1 - OGGETTO

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di gestione della biglietteria del Festival Teatrale di Borgio Verezzi – edizioni 2010 - 2011. Il servizio si svolge presso i locali del Cinema Teatro V. Gassman sito in Borgio Verezzi, Via IV NOVEMBRE 47 oltre che, nelle serate di spettacolo, presso il botteghino sito in P.ZZA GRAMSCI a VEREZZI o in altro locale messo a disposizione dal Comune di Borgio Verezzi per l'espletamento delle attività connesse.

In particolare il servizio ha ad oggetto:

- Vendita e/o rilascio dei titoli di ingresso agli spettacoli facenti parte del Festival Teatrale di Borgio Verezzi rispettivamente alle edizioni 2010 e 2011 ed in particolare: biglietti di ingresso interi, biglietti di ingresso ridotti, biglietti di ingresso omaggio, abbonamenti secondo i prezzi e le condizioni stabiliti dal Comune di Borgio Verezzi.

- Prevendita e prenotazione (effettuate personalmente, telefonicamente, via e-mail) dei predetti titoli di ingresso senza costi aggiuntivi rispetto al prezzo del titolo stesso.

Il servizio deve obbligatoriamente essere svolto in maniera informatizzata utilizzando ESCLUSIVAMENTE il software WINTIC della ditta CREA S.R.L. di Milano in quanto questo è il software acquistato, in passato utilizzato e pertanto già testato dal Comune per il quale è in corso di validità apposito contratto di assistenza telefonica.

- Raccolta, conservazione e successiva distruzione, con idonee modalità, previa informativa da fornirsi all'utente ai sensi dell'art. 13 d.lgs. n. 196 /2003 e s.m.i., dei dati identificativi e dei recapiti telefonici, di tutti coloro i quali prenotano, preacquistano o acquistano uno o più titoli d'accesso al festival Teatrale.

- Garanzia del perfetto e continuativo funzionamento del programma informatico acquistato da questo Comune per lo svolgimento del servizio da attuarsi mediante costanti, almeno quotidiani contatti con la ditta CREA s.r.l., fornitrice del programma informatico di gestione della biglietteria, denominato WINTIC.

- Risoluzione, in collaborazione con il webmaster del Comune di Borgio Verezzi, NEXT s.r.l. di Savona, nonché con la società che gestisce il servizio di "virtual-commerce" per conto della tesoreria Comunale, di ogni e qualsivoglia problema relativo al funzionamento del servizio o imperfetto funzionamento dello stesso : ciò in quanto i titoli d'accesso al Festival Teatrale debbono essere sempre acquisibili dal pubblico "a distanza", con modalità on-line sicure e funzionanti.

- Rilascio di tutte le informazioni telefoniche, via e-mail e dirette, eventualmente richieste sugli spettacoli e sull'organizzazione della manifestazione. Le informazioni verranno indicate ed aggiornate dall'ufficio cultura del comune.

- Versamento quotidiano - accompagnato dall'apposita distinta debitamente compilata - dell'intero incasso delle predette attività sul conto corrente bancario di tesoreria del Comune tramite deposito nella cassa continua della banca che effettua tale servizio.
- gestione, in collaborazione con il Comune, di tutta la procedura di rimborso dei biglietti nel caso in cui uno spettacolo non vada in scena ovvero non raggiunga la durata minima prevista (comprensiva di contatti individualizzati con il pubblico, accettazione richieste, redazione di elenchi completi di dati necessari per i rimborsi e verifica dell'effettivo ottenimento del rimborso da attuarsi tramite contatti con la tesoreria comunale).
- Rendicontazione puntuale, dettagliata con cadenza quotidiana degli introiti della predetta attività di vendita e di prevendita all'ufficio ragioneria comunale: da inoltrare all'ufficio ragioneria entro le ore 9,30 del giorno lavorativo successivo.
- Rendicontazione puntuale, dettagliata, con cadenza quotidiana all'ufficio cultura del comune degli incassi introitati da suddividersi secondo i criteri seguenti: spettacolo per spettacolo nonché serata per serata; da inoltrarsi all'ufficio cultura entro le ore 9,30 del giorno lavorativo successivo.
- Svolgimento di tutte le pratiche SIAE da attuarsi presso il competente mandatario SIAE di Finale Ligure e relative a tutti gli spettacoli del Festival Teatrale: da ultimarsi entro tre giorni lavorativi successivi alla data dello spettacolo.
- Svolgimento di tutte le pratiche da effettuarsi con modalità informatiche-automatizzate nei confronti della SIAE centrale nonché dell'Agenzia delle Entrate: da attuarsi quotidianamente entro le ore 9,30 di tutti i giorni.
- Effettuazione a propria cura di ogni e qualunque attività di informazione, avviso, segnalazione da effettuarsi, in relazione a notizie inerenti lo svolgimento di uno o più spettacoli (compresi gli eventuali differimenti di data, spostamento d'orario, di posto a sedere in "pianta", di luogo, problemi relativi al pagamento), nei confronti del pubblico sia in termini generalizzati (tramite comunicati stampa, avvisi pubblici, affissione di manifesti) sia soprattutto a livello individualizzato (tramite comunicazione telefonica, via fax o e-mail o con ogni altro mezzo ritenuto idoneo).

Art. 2 – DURATA E TEMPISTICHE DI SVOLGIMENTO

Il presente capitolato ha validità per le edizioni 2010 e 2011 del Festival Teatrale di Borgio Verezzi che si svolge nei mesi di luglio e di agosto di ciascun anno.

Trattandosi di servizio a carattere stagionale, il Comune di Borgio Verezzi affida la gestione in argomento per la durata di mesi 3 (tre) mesi annui consecutivi, secondo il seguente calendario presunto e meramente indicativo:

- 10 maggio – 10 giugno: attività preparatoria dell'ufficio (comprensiva di riordino e pulizia dello stesso), predisposizione e programmazione informatica delle "piante" delle serate di spettacolo, contatti e collaborazione con la CREA s.r.l. (ditta titolare del software gestionale utilizzato e la cui utilizzazione è obbligatoria, WINTIC) per la programmazione della stagione, recepimento e messa in opera di eventuali aggiornamenti informatici del sopradetto programma, verifiche ed aggiornamenti con il competente ufficio SIAE di zona, espletamento di tutte le pratiche SIAE preparatorie, contatti con le compagnie per

tutte le pratiche SIAE relative agli spettacoli in programma, reperibilità telefonica per almeno 12 ore al giorno sette giorni su sette per espletamento campagna abbonamenti (rinnovi con esercizio del diritto di prelazione), apertura ufficio a servizio esclusivo conferme abbonati per almeno 4 ore al giorno per almeno 15 giorni consecutivi: su richiesta del Comune con tempistiche e modalità da concordarsi nello specifico con il responsabile comunale incaricato.

- 11 giugno – 12 agosto sette giorni su sette (da lunedì a domenica) dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 19,00
- nelle serate di spettacolo (da un minimo di 19 a un massimo di 23 nel periodo dall'8 luglio all'11 agosto) oltre all'orario di cui al precedente punto anche orario serale dalle ore 19,45 alle ore 22,45.

Detti periodi di apertura hanno carattere indicativo e il Comune di Borgio Verezzi preciserà con anticipo le esatte date di inizio e di fine del servizio.

Gli orari di apertura al pubblico della biglietteria saranno i seguenti :

- dalle ore 10 alle ore 12,30 e dalle ore 16 alle ore 18,30, sette giorni su sette
- dalle ore 20,15 alle 21,45 nelle serate di spettacolo

ART.3 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E STANDARD MINIMI VINCOLANTI

La ditta appaltatrice dovrà assicurare lo svolgimento dei compiti di cui all'art. 1 nel rispetto dei sottotitoli "standard" qualitativi e funzionali, e con il rigoroso rispetto delle tempistiche indicate all'art. 2.

In merito al numero di persone da adibire a diretto contatto con il pubblico:

- PREVENDITA – PRENOTAZIONI – CAMPAGNA ABBONAMENTI C/O CINEMA TEATRO V. GASSMAN

nel periodo 10 maggio – 10 giugno: almeno un addetto

nel periodo 11 giugno – 11 luglio: almeno tre addetti

periodo 12 luglio – 11 agosto: almeno due addetti

- VENDITA AL BOTTEGHINO E CONSEGNA BIGLIETTI/ABBONAMENTI GIA' ACQUISTATI C/O P.ZZA GRAMSCI A VEREZZI (O GROTTI DI BORGIO VEREZZI)

Prima assoluta (prima rappresentazione del primo spettacolo in programma) : almeno tre addetti

Tutte le altre serate di spettacolo: almeno due addetti.

Il servizio dovrà essere svolto esclusivamente con modalità automatizzate/ informatizzate.

Il servizio dovrà essere svolto nel pieno rispetto della vigente normativa relativa all'emissione dei titoli di ingresso per gli spettacoli teatrali di prosa con particolare riferimento alla disciplina dei misuratori fiscali e dei diritti SIAE. A garanzia di quest'obbligo il comune disporrà l'effettuazione di appositi controlli "a sorpresa" da parte del mandatario SIAE di Finale Ligure nonché degli ispettori della sede SIAE di Genova.

Gli addetti alla biglietteria dovranno avere adeguata qualificazione professionale, ottime capacità di utilizzazione delle tecnologie informatiche, perfetta conoscenza del sistema informatico di vendita dei titoli d'accesso a spettacoli teatrali denominato "WINTIC" e fornito a questo Ente dalla ditta CREA s.r.l., nonché della disciplina dell'emissione dei sigilli fiscali e dei borderò SIAE oltre ad ottime capacità relazionali e disponibilità a trattare con il pubblico.

A tal proposito entro il 20 maggio di ciascun anno di affidamento del servizio verranno disposte verifiche circa l'effettiva capacità del personale adibito di utilizzare il programma "WINTIC".

Art. 4 – BASE PER LA FORMULAZIONE DEL'OFFERTA

La base d'appalto del servizio è stabilita, con riferimento al costo annuo del servizio, in €.19.00000 al netto degli oneri fiscali nella misura vigente.

Il Comune di Borgio Verezzi potrà comunque, qualora ricorrano cause straordinarie ed eccezionali (ad es. rinvio di uno spettacolo per cause di forza maggiore, pioggia o maltempo che impongano di distribuire al pubblico pagante gli appositi moduli per la richiesta di rimborso del prezzo del biglietto oltre l'orario di apertura serale, straordinaria affluenza di pubblico nel corso dei primi tre giorni di apertura della biglietteria), disporre l'estensione del periodo di apertura delle biglietteria previa comunicazione anche telefonica con mero preavviso di 24 ore alla ditta affidataria del servizio.

ART. 5 – LUOGHI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO - OBBLIGHI DI CURA

I locali, le attrezzature e del materiale di cui è dotato l'ufficio biglietteria vengono dati in uso gratuito, ed esclusivamente negli orari di cui all'art. 2, ai fini della concreta attuazione di quanto stabilito nel presente capitolato alla ditta appaltatrice che ne è quindi custode ai sensi della vigente normativa.

La ditta affidataria potrà introdurre materiali o attrezzature attinenti la propria attività esclusivamente a sua cura e spese previo assenso del Comune di Borgio Verezzi esonerando l'ente stesso da ogni responsabilità.

ART 6 - ONERI A CARICO DEL COMUNE

Il Comune di Borgio Verezzi fornisce i locali, opportunamente arredati e siti presso il Cinema Teatro Vittorio Gassman in Via IV NOVEMBRE 47 – BORGIO VEREZZI nonché il botteghino sito in PIAZZA GRAMSCI a VEREZZI.

Il Comune si impegna a corrispondere il compenso previsto in tre tranches (30 giugno – 31 luglio – 31 agosto) da liquidarsi previa fatturazione da parte della ditta aggiudicataria e previa verifica della sussistenza dei requisiti di regolarità contributiva in capo alla stessa.

Provvede inoltre alla manutenzione ordinaria e straordinaria, alle spese relative alle utenze, arredamento, materiale promozionale, materiale informatico sia hardware sia di consumo dell'ufficio come sopra localizzato.

ART.7 - ONERI, OBBLIGHI E DIVIETI A CARICO DELLA DITTA APPALTATRICE

Sono a carico della ditta appaltatrice tutti gli oneri, diretti e riflessi, relativi al costo del personale utilizzato per il servizio di cui al presente capitolato. Il rapporto di lavoro del personale utilizzato per l'espletamento del servizio oggetto del presente capitolato dovrà essere conforme alle norme di legge nonché contrattuali vigenti in materia mediante assolvimento di tutti gli obblighi previdenziali, assicurativi ed assistenziali.

La ditta appaltatrice si assume inoltre:

- le responsabilità derivanti dall'obbligo di osservare le normative di igiene e quelle di prevenzione infortuni dei propri collaboratori e del proprio personale;
- le responsabilità per eventuali danni a terzi, ovvero a cose, causati nei suoi interventi ovvero dal personale dipendente;
- le responsabilità dei danni alle persone ed alle cose provocati nello svolgimento del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa o di compensi da parte dell'ente, salvi gli interventi in suo favore da parte di società assicuratrici;
- l'obbligo di mantenere gli impianti e le attrezzature in perfetto stato di conservazione ed efficienza, fatta salva la normale usura;
- l'obbligo di consentire eventuali ispezioni e verifiche da parte dei funzionari del Comune di Borgio Verezzi ovvero della SIAE (locale, regionale o nazionale) sull'espletamento del servizio ed in particolare sulla regolarità contabile nonché fiscale della gestione;
- l'obbligo di versare l'intero incasso quotidianamente al Comune di Borgio Verezzi – servizio tesoreria e di renderli ai competenti uffici comunali dell'ente secondo modalità e tempistiche indicate all'art. 1.

Parimenti, senza alcuna addizionale sul prezzo di aggiudicazione, la ditta appaltatrice assume l'obbligo di provvedere con propri mezzi e materiali alla pulizia dei locali e delle finestre, del servizio igienico e degli arredi utilizzati per il servizio di biglietteria.

E' fatto tassativo divieto alla ditta ed al personale impiegato nell'ufficio biglietteria di richiedere agli utenti compensi aggiuntivi - rispetto a quelli stabiliti come tariffe comunali - di qualsiasi genere per l'attività svolta. Il mancato rispetto del divieto comporterà l'immediata risoluzione del contratto in danno dell'aggiudicatario, fatto salvo il risarcimento del danno d'immagine spettante al Comune di Borgio Verezzi.

Art. 8 - OBBLIGHI ULTERIORI

La ditta appaltatrice si obbliga altresì a coordinare la propria attività di gestione della biglietteria con l'ufficio cultura del Comune.

In particolare la ditta dovrà:

- riservare, per ogni serata di spettacolo, un numero di posti da attribuire mediante biglietti omaggio: il "monte omaggi" verrà individuato e posizionato in pianta su indicazione dell'ufficio cultura del comune e varierà di sera in sera. Il numero dei posti da riservare nonché la loro allocazione verranno indicati per ciascuna serata prima dell'apertura della biglietteria.
- stampare, in occasione di ogni giornata di spettacolo, tutti i biglietti omaggio di cui sopra secondo le indicazioni dell'ufficio cultura del comune, inserendoli in apposite buste recanti indicato il nome dell'invitato.

Nel corso del periodo della c.d. "CAMPAGNA RINNOVO ABBONAMENTI" (nell'ambito del periodo di massima 10 maggio – 10 giugno), la ditta dovrà:

- ricevere le conferme e comunicazioni telefoniche o via e-mail da parte degli abbonati garantendo una reperibilità telefonica per almeno 12 ore al giorno nonché un'apertura della biglietteria, per i soli abbonati, per almeno 4 ore al giorno (da definirsi congiuntamente all'ufficio cultura del comune) per almeno 15 giorni consecutivi.

- contattare telefonicamente gli abbonati che non confermano entro i termini stabiliti, per verificare l'effettiva rinuncia ai posti
- ricevere il pagamento diretto e on-line dei relativi abbonamenti con rilascio di relativa ricevuta e versare il corrispondente ammontare alla tesoreria comunale quotidianamente
- rendicontare con cadenza quotidiana l'incasso all'ufficio ragioneria del comune .
- provvedere a rivedere e riorganizzare la pianta abbonati secondo i criteri indicati dall'ufficio cultura (diritto di prelazione vecchi abbonati, diritto di avanzamento in caso di rinuncia abbonato, ecc) e in diretto accordo con il responsabile del servizio o suo delegato.
- Successivamente all'effettuazione delle operazioni di cui sopra, la ditta appaltatrice procederà a stampare e confezionare adeguatamente gli abbonamenti stessi in regola con la disciplina sul sigillo fiscale nonché sui diritti SIAE.
-

Art. 9 – PENALE E ISPEZIONI

L'interruzione ingiustificata - anche parziale - del servizio sarà sanzionata con una penale pari a 100,00 euro per ogni ora o frazione di ora, previa contestazione degli addebiti alla ditta da parte del Comune di Borgio Verezzi.

L'inadempimento anche di uno solo degli obblighi di cui all'art. 2 ovvero l'inosservanza degli standard qualitativi e quantitativi di cui all'art. 3 comporta l'applicazione di una penale commisurata alla gravità dell'inadempimento o dell'inosservanza da €100,00 fino a € 1.500,00, salvo restando il diritto del Comune di risolvere il contratto e richiedere il risarcimento dei danni, anche d'immagine, patiti a causa del comportamento della ditta appaltatrice.

Il Comune di Borgio Verezzi, quale ente appaltante, mantiene ampia facoltà di ispezioni e verifiche da parte di proprio personale.

Art. 10- PERSONALE – OBBLIGHI

La ditta appaltatrice è tenuta a comunicare al Comune di Borgio Verezzi i nominativi ed i dati del personale che utilizzerà per il servizio presso la biglietteria del Festival Teatrale: per ognuno di essi dovranno essere indicati: nome, cognome, data di nascita, residenza e/o domicilio, titolo di studio, precedenti esperienze lavorative, recapito telefonico mobile.

La ditta dovrà quindi provvedere alla sostituzione immediata del personale assente per malattia, ferie o infortunio nonché per altre cause, garantendo la necessaria continuità del Servizio e comunicando la sostituzione effettuata al Comune di Borgio Verezzi – Ufficio Turismo e Cultura - Via Municipio 17 – tel. 019/618.227 fax 019/618.246 – 618.226.

In ogni momento, anche successivo all'aggiudicazione, il Comune mantiene il diritto, qualora riscontri l'incapacità o l'inadeguatezza o lo scarso o discontinuo impegno delle persone addette all'ufficio, di esigerne l'allontanamento anche immediato e la sostituzione con personale idoneo.

Art.11 – CONTROVERSIE

La ditta appaltatrice non può sospendere il servizio con sua decisione unilaterale in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con l'Ente.

La sospensione del servizio unilaterale dell'appaltatore costituisce inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto: restano a carico dello stesso tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

Per quanto non previsto e non espressamente pattuito, le parti contraenti si richiamano alle norme del Codice Civile, stabilendo altresì che qualsiasi eventuale controversia inerente al presente contratto sarà devoluta alla competenza di un collegio arbitrale, presieduto da un arbitro nominato di comune accordo fra le parti e composto da altri due arbitri nominati rispettivamente dal Comune di Borgio Verezzi e dalla ditta appaltatrice.

ART. 12– SUBAPPALTO

Dato il carattere altamente fiduciario nonché l'importanza strategica del servizio in argomento direttamente pertinente alla cura del rapporto con la "clientela- utenza" del servizio Festival Teatrale è fatto assoluto divieto alla ditta appaltatrice, pena l'immediata risoluzione del Contratto, di subappaltare in alcun modo i servizi oggetto del presente Capitolato.

ART. 13– REGISTRAZIONE

Il contratto relativo al presente appalto sarà soggetto a registrazione solo in caso d'uso ed in tal caso le spese saranno a carico della ditta appaltatrice.

Borgio Verezzi lì 01.03.2010

IL RESPONSABILE DELL'AREA AFFARI GENERALI

f.to Dott.ssa Norma Tombesi