

CAPITOLATO

PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA INFORMATIZZATA PER GLI EVENTI ORGANIZZATI DAL COMITATO ORGANIZZATORE DEL CAMPIONATO DEL MONDO DI PALLAVOLO FEMMINILE 2014 NELL’AMBITO DEL CAMPIONATO DEL MONDO DI PALLAVOLO FEMMINILE 2014

Art.1

Oggetto, ammontare e durata dell’appalto

1. L’appalto ha per oggetto il servizio di biglietteria informatizzata per gli eventi organizzati dal Comitato Organizzatore del Campionato del Mondo di Pallavolo Femminile 2014, (d’ora in poi anche “l’Organizzatore”) nell’ambito del Campionato del Mondo di Pallavolo Femminile 2014 (d’ora in poi anche “Manifestazione”) che si svolgeranno, orientativamente, dal 23 settembre al 12 ottobre 2014, comprensivo di:

- a) Fornitura supporto software ed hardware
- b) Fornitura supporti cartacei per la stampa dei titoli d’accesso
- c) Assistenza e manutenzione
- d) Servizio di prevendita

2. Nell’espletamento del servizio, l’aggiudicatario deve porre a disposizione un sistema di biglietteria rispondente alla normativa fiscale vigente ed omologato dall’Agenzia delle Entrate, dotato di una propria rete di punti vendita, distribuiti capillarmente su tutto il territorio nazionale, oltre che di canali di vendita a distanza, quali sito web di vendita e call center. Presso ognuna delle sedi manifestazione (Roma, Milano, Verona, Modena, Trieste. Bari), saranno installate a cura dell’aggiudicataria due postazioni complete nei locali che saranno scelti ed indicati a discrezione dell’Organizzatore e tre postazioni complete presso l’impianto di gioco.

3. L'appalto ha durata a partire dalla data di affidamento del servizio sino al termine della manifestazione e comunque fino all'espletamento di tutte le attività relative ad essa.

Art. 2

Caratteristiche del sistema di prenotazione e vendita dei biglietti.

1. L'aggiudicataria dovrà porre in essere un sistema in grado di:

- 1) garantire che la prevendita avvenga in tempo reale su tutti i canali di distribuzione, con accesso alla disponibilità generale per ogni gara;
- 2) garantire la gestione della contemporaneità delle richieste di vendita su tutti i canali, esterni o interni, senza possibilità di vendita plurima del posto in piana;
- 3) flessibilità nell'apertura di canali di distribuzione, con possibilità di apertura e chiusura delle vendite per singolo canale;
- 4) possibilità di vendita di titoli d'accesso per l'intero Campionato (abbonamenti) in contemporanea alla vendita di titoli ordinari per ogni singola gara;
- 5) possibilità di profilazione degli operatori aventi accesso al sistema, mediante appropriati livelli di operatività a seconda del ruolo di ogni operatore;
- 6) garantire, a norma delle vigenti disposizioni, la sicurezza nel trattamento e nella conservazione dei dati anagrafici degli acquirenti, dei dati fiscali e di quelli di vendita.
- 7) garantire la salvaguardia dei dati cui al punto 6 (back up e disaster recovery)
- 8) disporre ed utilizzare adeguati strumenti di antifalsificazione sui supporti utilizzati per la stampa dei titoli d'accesso
- 9) garantire assistenza tecnica sia telefonica che on site. L'assistenza remota dovrà essere in grado anche di dare supporto funzionale agli operatori; il servizio di assistenza dovrà essere contattabile in orario di svolgimento di Manifestazione e comunque in ogni giorno della settimana, festivi e prefestivi inclusi
- 10) garantire la continuità di servizio con ogni necessario accorgimento, ivi inclusa la manutenzione o la sostituzione di ogni apparato HW di sua competenza in tempi sufficientemente brevi a garantire la continuità, ovvero predisporre adeguate scorte on site.

Art.3

Caratteristiche della rete di vendita e dei servizi aggiuntivi

1. L'Aggiudicatario deve garantire la disponibilità di almeno 30 Punti Vendita terrestri in ciascuna delle Regioni ove si svolgono eventi della Manifestazione ed almeno 10 Punti nel Comune luogo di svolgimento. La rete nazionale non dovrà contare meno di 400 Punti Vendita complessivi, compresi anche quelli delle Regioni ove si svolgono gli eventi.

2. I Punti Vendita proposti devono avere almeno un anno di attività di vendita di biglietti.

3. i Punti Vendita della rete dell'Aggiudicatario devono adeguarsi alle direttive riguardanti prezzi, tariffe e modalità di vendita stabilite dall'Organizzatore, garantendo equità di trattamento dei clienti e salvaguardando l'immagine dell'Organizzatore.

4. In caso di esigenze dell'Organizzatore, l'Aggiudicatario dovrà essere in grado di attivare ulteriori Punti Vendita nelle aree indicate dall'Organizzatore in un tempo non superiore ai 30 giorni.

5. L'Aggiudicatario deve permettere all'Organizzatore, presso i Punti Vendita che possiedano idonee caratteristiche, di esporre materiale in grado di promuovere la Manifestazione, prodotto dall'Organizzatore, sempre che tale materiale non confligga con le esigenze primarie del Punto Vendita in questione.

6. l'Organizzatore si riserva a suo insindacabile giudizio, la facoltà di richiedere la disattivazione di uno o più Punti Vendita, qualora le attività prestate dagli stessi non siano conformi agli standard stabiliti.

Art.4

Caratteristiche dei canali di vendita a distanza

1. L'Aggiudicatario deve essere in possesso di strumenti di vendita a distanza, nello specifico via Internet e via Call Center, al fine di assicurare visibilità, completezza di informazione e facilità d'accesso alle procedure d'acquisto anche nelle zone ove manchino o siano difficilmente raggiungibili i Punti Vendita Terrestri.

2. Il Sito Internet ed il Call Center devono esser in grado di vendere titoli d'accesso, sia ordinari che in abbonamento, per la totale o la parziale disponibilità dei posti, a discrezione dell'Organizzatore. La vendita attraverso internet deve garantire all'organizzatore l'applicazione di sistemi anti contraffazione del titolo d'accesso agli impianti.

3. Il Sito Internet ed il Call Center devono garantire il pagamento tramite carta di credito con un sistema di pagamento sicuro e garantito.

4. Il Sito Internet ed il Call Center devono poter essere in grado di offrire sia l'opzione di ritiro del titolo d'accesso acquistato presso le Casse dell'impianto ove si svolge l'evento, sia la spedizione dei titoli a domicilio. In quest'ultimo caso è facoltà dell'Aggiudicatario di chiedere adeguato compenso all'acquirente per lo svolgimento di tale servizio, per il quale sarà direttamente responsabile del buon esito, manlevando l'Organizzatore da ogni responsabilità per l'attività.

5. L'Organizzatore fornirà all'Aggiudicatario il calendario degli Eventi della Manifestazione, per poterlo pubblicare sul sito dell'Aggiudicatario, con i relativi codici per il reindirizzamento dei link direttamente sulla pagina d'acquisto per l'Evento stesso.

6. Il Call Center dovrà svolgere anche attività di informazione a supporto sia delle vendite che della fruizione degli Eventi della Manifestazione, con Operatori adeguatamente formati.

Art.5

Supporto alla comunicazione

1. L'Aggiudicatario deve svolgere attività di promozione e comunicazione, utilizzando propri strumenti, di concerto con quelli dell'Organizzatore, al fine di aumentare la visibilità e la conoscenza degli Eventi della Manifestazione, in particolare con le informazioni necessarie all'acquisto dei titoli d'accesso.

2. Gli strumenti dell'Aggiudicatario dovranno essere a diffusione nazionale, non sovrapponibili a quelli dell'Organizzatore ma ad integrazione ed estensione degli stessi.

3. L'aggiudicatario dovrà garantire la riconoscibilità del marchio della Manifestazione negli strumenti messi a disposizione e sulla Home Page del sito internet dell'Aggiudicatario.

Art.6

Adempimenti a carico dell'aggiudicatario

1. L'aggiudicatario, nel rispetto delle condizioni e dei termini previsti dal presente Capitolato e in conformità alle esigenze dell'Organizzatore, dovrà assicurare le seguenti prestazioni:

- a) dotare l'Organizzatore di un sistema di emissione, gestione e vendita di biglietteria, presso le singole sedi di svolgimento della Manifestazione e presso gli uffici ove si svolgeranno le attività di gestione e rendicontazione;
- b) mettere a disposizione dell'Organizzatore dotazione hardware e software sufficiente al corretto svolgimento del servizio;
- c) gestire proprie carte di attivazione SIAE, inviare rendicontazioni e trasmissioni fiscali alla SIAE e all' Agenzia delle Entrate come da normativa;

- d) garantire la sicurezza sia in termini di conservazione che di anti intrusione dei dati del sistema;
- e) attivare ed informare adeguatamente la rete di vendita in tutti i suoi canali per quanto riguarda le attività della Manifestazione;
- f) raccogliere gli incassi relativi alla vendita di biglietti ed abbonamenti tramite i propri canali e procedere al riversamento degli stessi con cadenza settimanale, fornendo anche adeguata rendicontazione;
- g) mettere a disposizione dell'Organizzatore un adeguato numero di supporti necessari per la stampa dei titoli d'accesso, anche con grafica personalizzata;
- h) interfacciarsi con l'Organizzatore per il coordinamento delle attività di biglietteria e di promozione le cui modalità saranno definite a discrezione dell'Organizzatore;
- i) fornire adeguata formazione ed assistenza al personale dell'Organizzazione o dall'Organizzazione designato ad occuparsi di attività relative al ticketing;
- h) consentire a personale ed esperti/ consulenti del Comitato tutte le verifiche tecniche in relazione ai servizi ed alle forniture di cui agli artt.2,3,4 e 5, nonché la presa in visione della documentazione tecnica, amministrativa e/o fiscale relativa agli stessi.

2. L'aggiudicatario, inoltre, si obbliga a mantenere il proprio personale in una regolare posizione previdenziale, assicurativa e fiscale, esonerando il Comitato Organizzatore da ogni e qualsiasi responsabilità connessa all'osservanza delle disposizioni vigenti relative al trattamento economico e normativo dei propri dipendenti, collaboratori e consulenti manlevando il Comitato Organizzatore da qualsiasi conseguenza negativa dovesse derivare a quest'ultima a seguito della mancata osservanza delle predette norme.

Art. 7

Adempimenti a carico dell'Organizzatore

1. L'Organizzatore provvederà a:

- a) predisporre arredi ed infrastrutture dei luoghi deputati alla vendita dei biglietti non appartenenti ai canali dell'Aggiudicatario;

- b) assumersi la responsabilità dei rapporti e degli adempimenti previsti dalla normativa con la SIAE e con gli Enti e le Autorità preposte. Restano a carico dell'Aggiudicatario gli obblighi relativi alle attività esercitate tramite i canali dell'Aggiudicatario per la vendita conto terzi;
- c) richiedere e gestire le linee telematiche necessarie al sistema di biglietteria presso i luoghi deputati alla vendita ed alla gestione del ticketing, non appartenenti a sedi o canali dell'Aggiudicatario;
- d) fornire le risorse che si occuperanno della vendita e della gestione della biglietteria presso i luoghi gestiti direttamente dall'Organizzatore.

Art. 8

Corrispettivi e pagamenti

1. A completa soddisfazione di tutti i servizi e le forniture di cui alla presente gara, anche se non espressamente indicati purchè strumentali e/o propedeutici agli stessi, Il Comitato organizzatore riconoscerà all'Aggiudicatario:

- a. Il corrispettivo offerto in sede di aggiudicazione per ciascun biglietto o abbonamento venduto, quali risultanti dai modelli fiscali C1 e C2 presentati presso la SIAE;
- b. Il corrispettivo offerto in sede di aggiudicazione per ciascuna giornata lavorativa effettivamente svolta per l'assistenza

2. Il corrispettivo sarà determinato unicamente moltiplicando i prezzi offerti in sede di trattativa al numero effettivo dei titoli venduti e/o dei servizi erogati.

Art. 9

Tutela e protezione dei dati

1. Le informazioni ottenute dalla Aggiudicataria relativamente agli acquirenti dei biglietti o abbonamenti nonché all'attività del Comitato Organizzatore dovranno essere

trattate come confidenziali e non dovranno essere usate per fini diversi dallo svolgimento dei servizi oggetto del presente contratto né essere divulgate a terzi.

2. L'Aggiudicataria dovrà immediatamente notificare al Comitato, col più celere mezzo di comunicazione, l'inizio e la cessazione di qualunque fatto o avvenimento, giudicato evento di forza maggiore, da cui possa derivare ritardo o altro pregiudizio nell'adempimento del contratto

3. Le Parti si impegnano a mantenere riservata ogni informazione relativa al contratto. Le Parti prendono atto che, in adempimento delle rispettive obbligazioni contrattuali, potranno acquisire informazioni relative alle attività commerciali ed alle operazioni dell'altra Parte, informazioni tecniche e segreti commerciali, le quali sono esclusive e confidenziali (le "Informazioni Confidenziali").

4. Ciascuna delle Parti concorda che i termini e le condizioni previste dal Contratto saranno da ritenersi Informazioni Confidenziali; le Parti si impegnano a mantenere segrete ed a non rivelare a terzi le Informazioni Confidenziali, salvo quanto strettamente necessario per l'adempimento degli obblighi ivi previsti.

5. Ciascuna delle Parti si impegna a:

- utilizzare metodi adeguati al fine di proteggere la segretezza delle Informazioni Confidenziali e di assicurare il rispetto dell'impegno di segretezza da parte dei propri dipendenti, collaboratori, consulenti ed affiliati;
- restituire o distruggere tutte le copie delle Informazioni Confidenziali su richiesta dell'altra Parte.

Art. 10

Divieto di cessione – divieto di subappalto

1. E' fatto espresso divieto di ricorrere al subappalto in considerazione della particolare natura del servizio che necessita di avere un interlocutore organizzato in modo tale da garantire la massima fiducia e rapidità nell'esecuzione dei singoli servizi.

2. Per la medesima ragione è vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.

Art. 11

Cauzione definitiva

1. L'Aggiudicataria, a garanzia del regolare adempimento degli obblighi contrattuali presta una cauzione definitiva dell'importo di € 30.000,00 (trentamila/00 euro).

2. La cauzione è costituita mediante fideiussione bancaria o assicurativa, formulata nel rispetto delle condizioni previste dalla legge e dagli atti di gara, con i seguenti estremi:

- istituto bancario/compagnia assicurativa.
- n.polizza.
- durata.

Art. 12

Clausola risolutiva espressa

1. Salva in ogni caso la facoltà d'esecuzione in danno, il fornitore prende atto che, fermo il diritto del Comitato Organizzatore di chiedere il risarcimento dei danni subiti e di intraprendere ogni ulteriore iniziativa ritenuta inopportuna, il presente contratto si intenderà risolto di diritto al verificarsi di una delle seguenti circostanze:

- a) insorgenza, a suo carico, di un procedimento per la dichiarazione di fallimento, di liquidazione coatta, di amministrazione controllata o di concordato preventivo;
- b) pronuncia, nei confronti del titolare o dei soci muniti di poteri di rappresentanza, di condanne penali o di provvedimenti di applicazione di misure di prevenzione;
- c) accertamento della non rispondenza al vero, anche in parte, delle dichiarazioni rese dal fornitore ai sensi del D.P.R. n. 445/2000;
- d) grave inadempimento agli obblighi e divieti previsti dal presente Capitolato;
- e) gli altri casi previsti dalla legge.

2. La risoluzione del contratto per grave inadempimento sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, con lettera raccomandata A/R con la quale il Comitato dichiara di volersi avvalere della clausola risolutiva. In tutti i casi di risoluzione del contratto, il Comitato, senza bisogno di messa in mora e con semplice provvedimento amministrativo, procederà ad incamerare, a titolo di penale, il deposito cauzionale di cui all'art. 11 del presente capitolato ed all'esecuzione in danno della fornitura, nonché all'azione di risarcimento salvo sempre l'esperimento di ogni altra azione che ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

3. In caso di risoluzione del contratto per causa imputabile all'Aggiudicataria, il Comitato, si riserva la facoltà di aggiudicare l'appalto all'Azienda seconda classificata nella gara e stipulare con la stessa il contratto, previa conferma scritta delle condizioni economiche riportate nell'offerta.

Art. 13

Penali

1. Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificatamente contestata dal Comitato all'Aggiudicataria a mezzo di reclamo significativo inviato tramite nota scritta, inoltrata al domicilio eletto dall'Aggiudicataria anche per telefax, in cui faranno fede esclusivamente la data e l'ora di trasmissione del Comitato.

2. Nel reclamo, qualora la contestazione verta su omissioni totali o parziali del servizio, potrà essere richiesto dal Comitato un contraddittorio con l'Aggiudicataria, entro

3 giorni dal momento in cui è stato riscontrato il disservizio. Di tale contraddittorio verrà redatto apposito verbale, sottoscritto da entrambe le parti che conterrà le conclusioni relative al reclamo. Nel caso in cui tali conclusioni evidenziassero la responsabilità dell'Aggiudicatario, si darà luogo all'applicazione delle penali.

3. In ogni caso, quale che sia l'inadempienza contestata, nel reclamo sarà concesso all'Aggiudicataria un termine non inferiore 3 (tre) giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni; decorso il suddetto termine, il Comitato, qualora non pervengano o non ritenga valide le giustificazioni addotte, procederà ad applicare le seguenti penali:

-Penale di €. 2000,00 qualora pervengano almeno tre segnalazioni di disfunzioni nel servizio di biglietteria fornita nel corso di un mese;

-Penale di €. 1000,00 qualora pervengano almeno tre segnalazioni di disfunzioni per gli altri servizi forniti nel corso di un mese;

4. Nel caso in cui si applichino le penali sopra indicate almeno tre volte nel corso di un semestre contrattuale, il Comitato potrà procedere di diritto ex art. 1456 c.c. alla risoluzione contrattuale, ed all'incameramento della cauzione, senza che l'inadempiente abbia nulla a pretendere e fatto salvo il diritto al risarcimento degli ulteriori danni.

Art. 14

Recesso

1. E' facoltà del Comitato recedere dal contratto di appalto ex art. 1373 co. 2 del Codice Civile, anche se è già iniziata la prestazione del servizio; tale facoltà verrà esercitata per iscritto mediante invio al soggetto aggiudicatario di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata A.R. anticipata via fax la quale dovrà pervenire almeno un mese prima della data del recesso.

2. In tal caso il Comitato si obbliga a pagare all'aggiudicataria unicamente le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione al momento del recesso.

Art. 15

Trattamento dati personali

1. Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003:

- a) Le finalità cui sono destinati i dati raccolti ineriscono alla verifica della capacità dei concorrenti di svolgere i servizi oggetto dell'appalto;
- b) i dati forniti saranno raccolti, registrati, organizzati e conservati per le finalità indicate e saranno trattati sia mediante supporto cartaceo che magnetico anche successivamente all'eventuale instaurazione del rapporto contrattuale per le finalità del rapporto medesimo;
- c) il conferimento dei dati richiesti è un onere a pena il recesso dal contratto;
- d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati sono: 1) il personale interno della Federazione; 2) i beneficiari dei servizi; 3) ogni altro soggetto che abbia interesse ai sensi della L. 241/1990;
- e) i diritti spettanti all'interessato sono quelli di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, cui si rinvia;
- f) soggetto attivo della raccolta è il Comitato organizzatore e il responsabile è il Presidente.

2. L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza, non divulgandoli in alcun modo e non utilizzandoli per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. L'Agenzia potrà citare i termini essenziali del contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare ed appalti, previa comunicazione al comitato Organizzatore.

Art. 16

Spese di contratto, imposte, tasse e trattamento fiscale

1. Tutte le spese del presente contratto, inerenti e conseguenti (bolli) sono a totale carico dell'appaltatore. Sono altresì a carico dell'appaltatore tutte le spese di bollo per gli atti occorrenti per la gestione del lavoro, dal giorno della consegna a quello data di emissione del collaudo provvisorio o del certificato di regolare esecuzione. Ai fini fiscali si dichiara che i lavori in contratto sono soggetti al pagamento dell'IVA a carico della stazione appaltante, per cui si richiederà in caso d'uso la registrazione in misura fissa ai

sensi dell'art. 40 del D.P.R. 26.4.1986 N. 131. L'imposta sul valore aggiunto, alle aliquote di Legge, è a carico della stazione appaltante.

Art.17

Foro competente

1. Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione è competente il Foro di Roma.

Art. 18

Disposizioni varie

1. Le modifiche, le variazioni o i cambiamenti al presente contratto saranno ritenute valide se effettuate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti.

2. Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 cod. civ., le Parti riconoscono che questo accordo è stato specificamente e concordemente negoziato e non predisposto mediante l'uso di moduli, formulari o condizioni generali di contratto.

3. Nel caso in cui alcuna delle disposizioni del presente contratto dovesse essere considerata invalida o, comunque, inefficace o ineseguibile, tale vizio non comporterà l'invalidità delle restanti disposizioni del presente contratto che continueranno ad avere piena validità ed efficacia nel rispetto di quanto previsto nell'articolo 1419 cod. civ. .