

CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA DI GARA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
BIGLIETTERIA ELETTRONICA, CONTROLLO ACCESSI E SUPPORTO
TECNICO PER LE MANIFESTAZIONI DEL CARNEVALE DI VIAREGGIO
PER IL TRIENNIO 2019-2020-2021. CIG: 7469706464**

SOMMARIO

1.	OGGETTO.....	3
2.	LUOGHI E TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	3
3.	CARATTERISTICHE E REQUISITI DEI SERVIZI.....	3
4.	ALLACCI E PREDISPOSIZIONI ELETTRICHE.....	5
5.	MATERIALI E PERSONALE RICHIESTO.....	5
6.	MONITORAGGIO SULLA FORNITURA.....	7
7.	RESPONSABILE DEL SERVIZIO	7
8.	CORRISPETTIVI E RIVERSAMENTI.....	8
9.	GESTIONE DEI RECLAMI E PENALITA'	8
10.	TUTELA DEL PERSONALE DIPENDENTE DELL'APPALTATORE.....	9
11.	ALLEGATI.....	9

1. OGGETTO

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto le condizioni tecniche per il servizio di configurazione del sistema di biglietteria, del controllo degli accessi per la gestione dei flussi di ingresso ed uscita nonché del supporto tecnico per la manifestazione “Carnevale di Viareggio”, organizzata dalla Fondazione Carnevale di Viareggio per il triennio 2019-2020-2021.

2. LUOGHI E TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

La Manifestazione, di norma composta da n. 5 giornate, avrà luogo in un periodo individuato anno per anno secondo il calendario dell’anno solare di riferimento.

La Fondazione provvederà con congruo anticipo a comunicare all’aggiudicatario le date della Manifestazione del Carnevale di Viareggio, non appena rese note.

La manifestazione, nei tempi sopra indicati, potrà essere oggetto di ritardi orari o rinvii ad altra data. In tali casi, l’impresa affidataria dovrà comunque garantire il corretto svolgimento del servizio, senza pretendere alcun compenso aggiuntivo. In caso di maltempo, la Fondazione Carnevale Viareggio si riserva di organizzare un evento alternativo presso la Cittadella del Carnevale in Viareggio, via Santa Maria Goretti n. 5, senza che l’impresa possa pretendere alcun compenso aggiuntivo, secondo le condizioni che verranno stabilite in apposita riunione di coordinamento tecnico-operativo, convocata da parte del RUP.

Si precisa che la vendita dei biglietti on-line dovrà essere disponibile dal 1° dicembre dell’anno precedente alla Manifestazione fino al termine della stessa. A titolo esemplificativo, per la Manifestazione Carnevale di Viareggio 2019, la vendita dei biglietti on-line dovrà essere disponibile dal 1° dicembre 2018 fino al termine della Manifestazione Carnevale di Viareggio 2019.

La Manifestazione avrà luogo nel Comune di Viareggio nell’area “Viali a mare”, come da Planimetria allegata, salvo eventuali variazioni che verranno immediatamente comunicate all’aggiudicatario.

Il servizio dovrà essere svolto nel pieno rispetto della Legge 22 aprile 1941, n. 633, “Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al Suo esercizio”.

Resta inteso che nel caso in cui, per qualsiasi ragione, le Manifestazioni Carnevale di Viareggio 2019-2020 e 2021 non dovessero svolgersi, l’Aggiudicatario non avrà nulla a che pretendere dalla Stazione Appaltante, se non il riconoscimento di prestazioni effettivamente svolte.

3. CARATTERISTICHE E REQUISITI DEI SERVIZI

SERVIZIO DI BIGLIETTERIA:

Il servizio di biglietteria deve essere articolato come segue:

- Attivazione e configurazione di un servizio di vendita on-line sul sito internet <http://viareggio.ilcarnevale.com>, nonché su altri siti di acquisto di biglietti;
- Predisposizione di punti vendita di biglietti presso ogni varco di ingresso alla manifestazione, già allestiti secondo le indicazioni contenute nella planimetria allegata.
- Predisposizione e stampa di varie formule di acquisto biglietti e abbonamenti, anche per la zona tribune, acquistabili sia presso le casse situate ai punti di ingresso, sia on-line come da offerta del servizio formulata dall'aggiudicatario. Si precisa che:
 - a) il prezzo delle varie tipologie di biglietti ed abbonamenti proposti verrà stabilito dalla Stazione Appaltante,
 - b) il costo del diritto di prevendita dei biglietti on line (che l'operatore economico aggiudicatario tratterà) non potrà superare il 10% del costo del biglietto e dovrà essere chiaramente indicato all'utente al momento dell'acquisto;
 - c) non potrà essere applicata alcuna prevendita per gli abbonamenti all inclusive, gestiti direttamente dalla Fondazione Carnevale di Viareggio;
 - d) vi è la possibilità di prevedere un biglietto "open", ossia un titolo di accesso che permette di fruire ad un corso mascherato in una data non esattamente definita a priori;
 - e) ogni tipologia di biglietto e/o abbonamento dovrà prevedere uno spazio dedicato ad un codice alfanumerico nascosto con patina da sfregare per procedere alla votazione del miglior "carro di carnevale" presente alla manifestazione ed uno spazio per eventuali sponsor;
- Stampa di abbonamenti "all inclusive" per la partecipazione a tutti gli eventi della Manifestazione: l'affidatario dovrà provvedere alla sola stampa di tale tipologia di abbonamenti all'interno del quale dovrà riservare uno spazio per eventuali sponsor della fondazione con codice a barre fornito direttamente dallo sponsor. Inoltre, dovrà essere indicato il prezzo del biglietto e la non rimborsabilità in caso di annullamento di uno o più eventi. La scelta di ulteriori caratteristiche dell'abbonamento "all inclusive" sono integralmente riservate alla Stazione Appaltante. La Stazione Appaltante si riserva inoltre la distribuzione e la vendita, presso le sedi che individuerà, di tale tipologia di abbonamento.
- Installazione e disinstallazione di un sistema informatico / tecnico di biglietteria ai punti di accesso alla manifestazione.

La società è tenuta ad adottare idonee misure anti-falsificazione e di tracciabilità del biglietto.

I biglietti acquistati mediante prevendita potranno essere non nominativi.

In ogni caso, tutti i biglietti, anche acquistati on-line, dovranno essere dotati di bar-code o QR Code con diritto di ingresso diretto al passaggio e ai punti di controllo accessi dislocati lungo il percorso.

SERVIZIO DI CONTROLLO:

Il servizio di controllo prevede la presenza, presso ogni varco di accesso (individuati nella planimetria) e alle staccionate di chiusura, di uno o più operatori addetti:

- al prefiltraggio ed al controllo degli accessi e dei visitatori, anche sotto il profilo della sicurezza pubblica;
- alla verifica del possesso dei biglietti;
- al servizio di vigilanza fissa presso i varchi di accesso alla manifestazione.

Si precisa che i rapporti di coordinamento con la sicurezza pubblica verranno intrattenuti direttamente dalla Stazione Appaltante. L'affidatario sarà tenuto ad attenersi alle direttive prescritte dalla sicurezza pubblica. Alle riunioni con la pubblica sicurezza parteciperà anche il responsabile del servizio, nominato ai sensi dell'art. 7.

L'affidatario dovrà inoltre fornire i nominativi e i tesserini di riconoscimento rilasciati ai sensi della l. 94/2009, art. 3 c. 7-13 e del d.m. 6 ottobre 2010 dei soggetti che operanti nel servizio e mostrarli su richiesta alle autorità di pubblica sicurezza.

SERVIZIO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE:

Il servizio deve prevedere un tecnico presente presso ogni punto di accesso che possa garantire supporto e manutenzione a fronte di ogni eventuale guasto o disservizio al sistema di biglietteria e controllo accessi.

4. ALLACCI E PREDISPOSIZIONI ELETTRICHE

Sono a carico dell'impresa aggiudicataria l'allaccio alla rete e l'approvvigionamento di energia elettrica tramite appropriato contratto ed in generale tutti gli allacciamenti ai pubblici servizi necessari per la funzionalità del servizio (eventuale linea internet, ecc).

5. MATERIALI E PERSONALE RICHIESTO

Ai fini del corretto svolgimento del servizio, l'impresa aggiudicataria dovrà fornire almeno i seguenti materiali:

Servizio	Descrizione	Quantità
Sistema di biglietteria	Postazioni di biglietteria comprensive di licenze d'uso	30
	Licenze d'uso per biglietterie	2

	Fondazione Carnevale	
	Stampanti termiche biglietti	34
	Biglietti termici coupon mm 215,90x79,375 grafica 4+4 per abbonamenti all inclusive	40.000 per anno
	Biglietti termici standard mm 152,40x79,375 grafica 4+4	300.000 per anno
Sistema di controllo accessi	Access point per copertura wireless dedicata all'area della manifestazione	5
	Handheld scanner comprensivi di licenza d'uso	50

In relazione al personale, invece, sono richieste non meno di n. 129 unità, per ogni evento della manifestazione, così suddivise:

Servizio	Qualifica	Quantità
Sistema di biglietteria	Addetto alla biglietteria/cassieri	30
Sistema di controllo accessi	Portiere decretato	48
	Contromarchista	8
	Sorvegliante decretato	28
	Personale addetto al prefiltraggio	10
Supporto	Responsabile tecnico	5

Si precisa, in particolare, che le figure sopra indicate andranno a svolgere le seguenti mansioni:

- **Addetto alla biglietteria:** addetto alla emissione dei titoli di accesso e relativa gestione dell'incasso;
- **Portiere decretato:** addetto al controllo dei titoli di accesso alla manifestazione e alla regolamentazione dei flussi di visitatori anche alle tribune;
- **Contromarchista:** addetto alla gestione dell'uscita dei flussi di visitatori;
- **Sorvegliante decretato:** addetto controllo anti-intrusione lungo il percorso;
- **Personale addetto al prefiltraggio:** personale decretato addetto alla verifica degli spettatori preliminarmente al controllo dei biglietti;

- **Responsabile tecnico:** addetto alla manutenzione e supporto tecnico in caso di disservizi di funzionamento del sistema di emissione biglietti presso le biglietterie ed i punti di accesso.

Il personale dovrà avviare la propria attività **quindici minuti prima** e terminarla **quindici minuti dopo gli orari indicati all'art. 2.**

In caso di richiesta di ulteriore personale da parte della Stazione Appaltante per motivi non prevedibili, il costo del personale dovrà essere contabilizzato alla stregua del costo orario del personale ordinariamente fornito per l'esecuzione del presente servizio.

6. MONITORAGGIO SULLA FORNITURA

La Stazione Appaltante ha la facoltà di effettuare verifiche, con qualsiasi modalità ed in ogni momento, durante lo svolgimento del servizio, sull'adempimento da parte dell'affidatario degli obblighi di cui al presente Capitolato Tecnico.

La Stazione Appaltante dovrà avere accesso costante ed aggiornato a tutte le informazioni relative a:

- Vendite di biglietti on-line;
- Stazioni di biglietteria – operatore – area di lavoro;
- Tipologia di biglietti rilasciati e data di rilascio;
- Numero di ingressi al sito per area di accesso;
- Monitoraggio dell'attività degli operatori.

In particolare, al termine di ogni giornata lavorativa, la Stazione Appaltante potrà visionare ed ottenere la reportistica dell'attività generale di vendita dei biglietti e degli ingressi.

La reportistica dell'attività generale di vendita dei biglietti e degli ingressi **dovrà, inoltre, essere inviata il giorno successivo tramite mail alla Stazione Appaltante per ulteriori analisi.**

Le suddette attività avranno lo scopo di verificare l'adempimento degli impegni assunti in sede di gara.

Resta inteso che, in ordine alle predette verifiche (ed anche in relazione alla relativa documentazione presentata o resa disponibile), l'affidatario è l'unico soggetto responsabile per qualsiasi inadempienza o mancato rispetto degli obblighi contrattualmente previsti.

7. RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Per la gestione di tutti i servizi l'affidatario, all'atto della stipula del Contratto, dovrà

nominare un Responsabile del Servizio che dovrà:

- garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi;
- partecipare alle riunioni di coordinamento previste all'art. 3;

L'affidatario dovrà dare tempestiva comunicazione in caso di sostituzione del Responsabile del Servizio.

Il nominativo del Responsabile di Servizio dovrà essere comunicato alla Stazione Appaltante entro e non oltre 2 (due) giorni dalla nomina.

8. CORRISPETTIVI E RIVERSAMENTI

I corrispettivi da corrispondere all'Affidatario si riferiscono al servizio effettuato a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle prestazioni previste nel presente Capitolato e nella documentazione di gara. Essi sono pertanto comprensivi di ogni onere e spesa, quali, a titolo esemplificativo: stampa biglietti, toner, personale ecc.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all'Impresa dall'esecuzione del contratto, dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni vigenti o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.

L'Affidatario dovrà inoltre provvedere al riversamento delle somme percepite per l'acquisto dei biglietti, sia on-line sia presso i punti di accesso, entro 5 giorni dopo la data di ogni singola Manifestazione, come identificate dall'art. 1 del presente Capitolato.

Il riversamento dovrà avvenire mediante bonifico bancario alle coordinate bancarie che verranno indicate dalla Stazione Appaltante.

9. GESTIONE DEI RECLAMI E PENALITA'

La Stazione Appaltante potrà segnalare all'affidatario i disservizi e/o disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio.

Nel caso in cui l'Aggiudicatario non provveda a stampare i biglietti per guasti o disservizi della durata di oltre trenta minuti, anche ad una sola postazione di biglietteria, la Stazione Appaltante potrà applicare una penale pari ad € 5.000,00.

Nel caso in cui l'Impresa aggiudicataria non provveda a sostituire, entro il termine di 2 (due) giorni consecutivi, i macchinari che presentano un guasto non riparabile, la Stazione Appaltante potrà applicare una penale pari ad € 5.000,00 (cinquemila/00) per ciascun esercizio non sostituito.

Sarà applicata per ogni giorno di eventuale assenza di ciascun membro del personale una penale di € 100,00.

In caso di mancato invio della documentazione e della reportistica secondo le tempistiche indicate all'art. 6 sarà applicata una penale di € 1.000,00.

È inoltre prevista una penale pari ad € 10.000,00 in caso di mancato riversamento delle somme percepite dai visitatori nei termini previsti dall'art. 8 del presente Capitolato.

La penale comunque non potrà cumulativamente e complessivamente eccedere il 10% dell'ammontare del servizio. Tale condizione costituisce clausola risolutiva espressa del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

10. TUTELA DEL PERSONALE DIPENDENTE DELL'APPALTATORE

L'affidatario deve applicare ai propri dipendenti tutte le disposizioni derivanti da norme (anche regolamentari) vigenti in materia di lavoro, ivi comprese quelle in tema di igiene e sicurezza, previdenza e disciplina infortunistica, con oneri integralmente a proprio carico.

L'affidatario deve applicare nei confronti dei propri dipendenti, occupati nelle attività contrattuali, condizioni normative retributive non inferiori a quelle risultanti dal contratto collettivo di lavoro prescelto (purché pertinente all'oggetto del contratto). Ciò anche dopo la scadenza dei contratti collettivi e fino alla loro sostituzione, fatto salvo il trattamento di miglior favore per il dipendente.

Qualora l'affidatario presenti una situazione di irregolarità retributiva, saranno sospesi i pagamenti ed, eventualmente effettuati gli interventi sostitutivi previsti dal D.lgs. 50/2016.

11. ALLEGATI

Gli allegati costituiscono parte integrante del presente capitolato e sono di seguito elencati:

Allegato – Planimetria dell'Area della Manifestazione e punti di accesso.