

SCHEMA DI CONTRATTO DI AFFIDAMENTO
SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE ARTECARD e MADRE
CIG 6902267AE8

L'anno duemiladiciassette, il giorno _____ del mese di _____ presso la sede della Scabec S.p.A in Napoli _____:

TRA

- **SCABEC s.p.a.**, Società Campana Beni Culturali, con sede legale in Napoli alla via S. Lucia n. 81 e sede operativa in Piazza Dante 89, P.I. 04476151214, rappresentata da _____, nat_ a _____ il _____, dom.t_ per la carica presso la sede sociale, codice fiscale _____, (di seguito anche: SCABEC);

E

- _____ con sede legale _____, P.IVA ----- nella persona del rappresentante legale, Sig. -----, nato a ----- il ----- dom.to per la carica presso la sede sociale, codice fiscale ----- (di seguito anche: FORNITORE)

PREMESSO CHE

- a) La Regione Campania ha affidato a Scabec SpA la gestione del sistema integrato Campania>Artecard e, separatamente, del Museo Madre per il biennio 2017/2018;
- b) E' stata pubblicata la gara per l'affidamento del servizio di INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE ARTECARD e MADRE - CIG. 6902267AE8;
- c) Ai sensi del d.lgs 50/16 è stata esperita la procedura di gara con aggiudicazione a lotto unico secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa;
- d) Con seduta pubblica del _____ a seguito dell'espletata terza ed ultima fase della procedura di gara, il Presidente della Commissione Giudicatrice ha dato lettura del nominativo della ditta AGGIUDICATARIA dell'affidamento del servizio di INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE ARTECARD e MADRE, a seguito di valutazione della Commissione appositamente istituita e nominata ai sensi del D.Lgs 50/16;
- e) Il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. xxxx del xxxxxx, ha comunicato alla società xxxxxx l'aggiudicazione del servizio, risolutivamente condizionata all'esito delle verifiche, con esito positivo, del possesso di tutti i requisiti morali, economico-finanziari e tecnici dichiarati in sede di partecipazione, nonché di quelli richiesti dalle vigenti disposizioni normative per la stipulazione dei contratti con le pubbliche amministrazioni;
- f) La società xxxxxx ha fornito tutti gli elementi richiesti, necessari per la stipula del contratto;
- g) Sono state effettuate le comunicazioni di legge e non risulta presentato alcun ricorso avverso la predetta aggiudicazione;
- h) La società xxxxxx è a conoscenza dei rischi relativi alle prestazioni da eseguire e le cautele da adottare in ottemperanza al D.Lgs. n. 81/2008;
- Tutto ciò premesso, tra le Parti si conviene quanto segue:

ART. 1 – PREMESSE

La premessa è parte integrante e sostanziale del presente contratto.

ART. 2 – OGGETTO DEL CONTRATTO

La Scabec affida alla società xxxxxxxxxxxx l'esecuzione del servizio INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE ARTECARD e MADRE finalizzato alla gestione delle informazioni dell'offerta delle card ma anche di tutti i siti del circuito, con particolare riferimento a quelli gestiti dalla Scabec o presso i quali Scabec realizza azioni di valorizzazione.

Il servizio, nello specifico, comprende:

L'informazione deve essere garantita attraverso un servizio call center dedicato, un account email dedicato, e postazioni territoriali con personale qualificato.

Il servizio prevede la gestione di:

- un call center
- un account di posta dedicato (info@campaniartecard.it)
- infopoint, in spazi resi disponibili dalla Scabec, per la diffusione informazioni relative all'offerta culturale in Campania, con particolare riferimento a Campania>Artecard, al museo Madre ed a tutte le iniziative correlate; attraverso gli infopoint si provvede alla promozione e vendita del prodotto Campania>Artecard, dei biglietti del Madre, nonché alla distribuzione di materiali informativi e promozionali prodotti o promossi dalla Scabec e/o dalla Regione Campania.

ART. 3 - MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO E ORARI

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

- il call center dovrà essere attivo dal lunedì alla domenica dalle 9 alle 19, con personale dedicato; dalle 19.01 alle 8.59 con fonia dedicata. Il servizio dovrà essere garantito riservando un numero verde dedicato da telefono fisso e un numero abilitato da cellulari/estero, con possibilità di prenotazione e prevendita. Il call center si avvarrà delle più avanzate tecnologie esistenti sul mercato delle telecomunicazioni. Tutte le postazioni dovranno essere dotate di software per l'erogazione di informazioni (db info call center) e per la caricabilità degli itinerari Campania>Artecard. Il sistema telefonico dovrà consentire la gestione informatizzata della coda, l'instradamento delle chiamate in modo da ripartire il carico degli operatori, la registrazione di fonia automatizzata, la produzione di statistiche per il controllo dell'operatività dell'addetto e per il monitoraggio del servizio (tempi di attesa, telefonate dissuase/evase, ascolto di fonia, durata media della chiamata, etc. La risposta

telefonica dovrà essere presa in carica entro 20 secondi e il numero di chiamate abbandonate dovrà essere minore dell'1% rispetto al numero di chiamate evase.

- Il servizio tramite infopoint dovrà essere garantito con presidio di una unità per l'intera fascia oraria di apertura presso:

- I. stazione centrale di Napoli, o luogo limitrofo: tutti i giorni, compreso i festivi, dalle ore 9.00 alle ore 18.00
- II. aeroporto di Napoli Capodichino, o luogo limitrofo: tutti i giorni, compreso i festivi, dalle ore 9 alle ore 17.00

e con un'unità aggiuntiva di supporto in alcuni giorni della settimana ed in particolari periodi dell'anno (complessivamente incremento del 50% in termini di unità/anno), pianificati in base a criteri di stagionalità, flussi turistici ed eventi.

Gli infopoint devono essere utilizzati anche per la vendita di Campania Artec card, da realizzare con il personale impegnato nel servizio informazioni; a tal fine il servizio dovrà prevedere le seguenti attrezzature: personal computer, sistema operativo windows, collegamento ad internet tramite dispositivo GSM per mezzo di connect usb, lettore di codice a barre portatile (pistola scanner). La manutenzione ordinaria degli infopoint così come la pulizia sono ricompresi nel servizio.

- il servizio dovrà prevedere la gestione del database di informazioni, ovvero ricercare sistematicamente informazioni/aggiornamenti da parte di ciascun sito del circuito Campania>Artec card con lo scopo di avere la banca dati sempre aggiornata. I dati saranno utilizzati per il servizio telefonico, per il servizio tramite infopoint, ma anche per l'aggiornamento in tempo reale del sito web www.campaniartecard.it da parte dei gestori del servizio di promozione del progetto.
- attraverso il servizio telefonico, il personale fornirà informazioni dettagliate sull'offerta Campania>Artec card (tipologie di card, offerta di ciascuna card, trasporti inclusi, prezzi, punti vendita, etc) ed informazioni dettagliate per la fruizione dei siti del circuito (orari di apertura, costo biglietti, visite guidate, appuntamenti speciali, eventuali chiusure parziali di spazi fruibili, etc) e su eventi/servizi correlati al circuito Campania>Artec card, anche mediante progetti speciali.
- attraverso la gestione dell'account di posta elettronica info@campaniartecard.it, si dovranno fornire informazioni sull'offerta Campania>Artec card (tipologie di card, offerta di ciascuna card, trasporti inclusi, prezzi, punti vendita, etc) ed informazioni dettagliate per la fruizione dei siti del circuito (orari di

apertura, costo biglietti, visite guidate, appuntamenti speciali, eventuali chiusure parziali di spazi fruibili, etc) e su eventi/servizi correlati al circuito Campania>Artecard

- il servizio dovrà garantire assistenza e informazioni agli operatori del settore e agli enti turistici locali (offerta Campania>Artecard, modalità di acquisto, richiesta materiale informativo e promozionale, etc)
- il servizio dovrà garantire la produzione di statistiche mensili di fruizione, suddivise per tipologia (telefonica, infopoint, email) , utili per le azioni di miglioramento dell'offerta al pubblico

Il Servizio dovrà essere svolto da Personale:

- con competenza specifica nel settore del turismo e dei beni culturali della Campania
 - conoscenza di almeno tre lingue straniere (tra cui l'inglese)
 - conoscenza delle procedure di organizzazione e gestione dei servizi di informazione e prenotazione telefonica
 - aggiornato sulle iniziative, esaustivo e con capacità relazionali
-
- con competenza specifica nel settore del turismo e dei beni culturali della Campania
 - con conoscenza delle procedure di front office

ART. 4 – DURATA

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

ART. 5 – COORDINATORE DEL SERVIZIO

Entro 5 giorni dalla sottoscrizione del presente contratto il Fornitore comunicherà a Scabec le generalità del proprio Coordinatore del servizio e/o del suo eventuale sostituto al quale è affidato il coordinamento di tutte le attività volte all'adempimento degli obblighi contrattuali.

Il Coordinatore, unico interlocutore di Scabec, sarà rappresentante del Fornitore ad ogni effetto di legge ed avrà i poteri per trattare e concordare con Scabec le modalità tecniche inerenti lo svolgimento del servizio oggetto del presente contratto.

Scabec si rivolgerà direttamente al Coordinatore per ogni problema che dovesse insorgere durante l'espletamento dei servizi.

ART. 6 - OBBLIGHI DEL FORNITORE

Sono a carico del Fornitore:

- la cura della corretta esecuzione dei servizi, e di ogni altra attività connessa allo svolgimento delle prestazioni oggetto del contratto con pronto adeguamento ad ogni disposizione eventualmente impartita da Scabec;

- la responsabilità diretta dell'operato di tutti i dipendenti o collaboratori nei confronti sia di Scabec che di terzi
- l'osservanza e obbligo di far osservare tutte le disposizioni vigenti e quelle che potranno intervenire nel corso della durata della fornitura in materia di assicurazioni sociali e previdenziali, di collocamento e di assunzione obbligatoria del personale;

Il Fornitore dovrà eseguire le prestazioni contrattualmente dovute nella piena e totale osservanza dei regolamenti, delle normative e delle leggi nazionali e regionali vigenti in materia di:

- gestione dei servizi affidati;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;

Il Fornitore potrà avvalersi, per lo svolgimento delle prestazioni di cui al presente contratto, soltanto di personale regolarmente contrattualizzato dallo stesso fornitore.

Il Fornitore si obbliga ad applicare, nei confronti delle persone che saranno impiegate nell'esecuzione del contratto, condizioni economiche e normative non inferiori a quelle risultanti dai CCNL Nazionali di categoria.

Le spese sostenute per il rispetto dei predetti obblighi e per l'assunzione dei menzionati oneri sono comprese e compensate dal corrispettivo del contratto e resteranno ad esclusivo carico del Fornitore.

Conseguentemente, il Fornitore non potrà avanzare pretesa alcuna o richiesta di compensi, risarcimenti o indennizzi nei confronti di Scabec, impegnandosi espressamente a mallevare e tenere indenne SCABEC stessa da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle predette norme e prescrizioni, ivi comprese quelle tecniche, di sicurezza e sanitarie.

Il fornitore dovrà uniformarsi al MOG della Scabec, elaborato ai sensi del Dlgs 231/2010, del Dlgs 81/2008 ed il PTA elaborato ai sensi della Legge 190/2012.

ART. 7 POLIZZA DEFINITIVA E POLIZZA R.C.T.

Ai sensi del d.lgs. n. 50/2016 ed a garanzia della completa ed esatta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, il Fornitore presta cauzione definitiva pari al 10% dell'importo contrattuale e per tutta la durata del contratto stesso. Detta cauzione sarà svincolata nelle forme previste dal d.lgs. n. 50/2016.

In caso di inadempimento a tale obbligo, Scabec ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Il Fornitore è altresì responsabile dei danni causati a persone o cose, sia dai propri dipendenti e collaboratori sia da attrezzature e materiali impiegati, in conseguenza dell'esecuzione delle prestazioni convenute e delle attività connesse, mallevando Scabec da ogni responsabilità al riguardo. Il Fornitore dovrà pertanto fornire copia della polizza assicurativa RCT per danni a cose e persone avente un massimale di almeno 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) per danni a persone ed Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni /00) per danni a cose.

ART. 8 - VERIFICHE, CONTROLLI E MONITORAGGIO

SCABEC al fine di verificare la regolarità e la qualità del servizio effettuerà avvalendosi di proprio personale, controlli e accertamenti anche durante le ore di lavoro, procedendo, con le modalità che riterrà più idonee, all'ispezione dei locali e delle aree nelle quali si deve svolgere il servizio, in qualsiasi momento e senza

preavviso e avendo il diritto di ricevere sollecitamente dal Fornitore tutte le informazioni e la documentazione che riterrà necessarie.

Il controllo non solleva comunque il fornitore dalla piena ed esclusiva responsabilità per la contestuale corretta esecuzione delle attività oggetto del contratto.

ART. 9 -RECESSO

Scabec si riserva la facoltà di recedere motivatamente dal contratto in qualsiasi momento.

Il Fornitore potrà vantare eventuale indennizzo pari ad un totale del 1 % dell'importo residuo, oltre i compensi relativi alle attività oggetto del presente contratto già eseguite.

La volontà di Scabec di recedere dal contratto è comunicata al Fornitore con un preavviso di almeno 10 giorni da inoltrarsi a mezzo raccomandata A/R.

ART. 10- CORRISPETTIVO

Il corrispettivo spettante al Fornitore per l'esecuzione dei servizi e delle attività oggetto del presente contratto, risultante dall'offerta economica del FORNITORE, è pattuito in Euro xxxx /ora oltre IVA per il servizio informazioni tramite INFOPOINT e in Euro xxxx /mese oltre IVA per il servizio informazioni tramite CALL CENTER ed EMAIL .

Il pagamento dell'importo avverrà a 180 giorni f.m.d.f. e comunque previa erogazione da parte della Regione Campania della relativa quota di finanziamento. Il pagamento è altresì subordinato alla relazione di rendicontazione delle attività svolte, corredata di dati statistici e qualitativi

La fattura dovrà essere accompagnata tassativamente da una relazione descrittiva delle attività svolte con i relativi dati statistici.

Nella descrizione delle attività in fattura si dovrà far riferimento all'oggetto della prestazione indicando: «Contratto - CIG 6902267AE8 - Affidamento dei servizi di *"informazione e prenotazione Artec card e Madre"* nell'ambito della Commessa Campania>Artec card - CUP C29D16000860002.

ART. 11- CLAUSOLA RELATIVA AGLI OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.

La Società xxxxx assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m. e i.

A tal fine dichiara che il conto corrente dedicato è il seguente:

IBAN....., e che la persona delegata ad operare su detto conto è:..... C.F. in qualità di

ART. -12- PENALI

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 liquidazione della quota di corrispettivo successiva all'applicazione della penale. Nel caso di mancato intervento di manutenzione 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 liquidazione della quota di corrispettivo successiva

all'applicazione della penale.

In caso di mancata presentazione della relazione di rendicontazione di cui al precedente art. 10 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. 13- INADEMPIENZE. RISOLUZIONE. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Oltre che nei casi espressamente previsti nel presente contratto, SCABEC si riserva la possibilità di risolverlo anticipatamente per inadempimento o ritardato adempimento di qualsiasi obbligazione assunta mediante esso, quando tale inadempimento sia reiterato e/o di natura tale da rendere inaffidabile il servizio eseguito dal Fornitore.

Le seguenti situazioni costituiscono, altresì, motivo di risoluzione ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.:

- a) Comportamento del Fornitore che configuri un grave inadempimento alle obbligazioni di contratto tali da compromettere la buona riuscita dei servizi e che possono arrecare danni agli utenti o, anche indirettamente, a Scabec. Costituisce grave irregolarità anche l'inadeguatezza del personale che non offra garanzia di capacità o non risulti idoneo a perseguire le finalità dei servizi oggetto del presente contratto;
- b) Mancato adempimento delle istruzioni e direttive fornite da SCABEC per l'avvio dell'esecuzione del contratto;
- c) Mancata copertura assicurativa dei rischi durante la vigenza del contratto ;
- d) Violazione reiterata di: I) disposizioni di legge, II) regolamenti, III) delle norme in tema di sicurezza, IV) del capitolato, V) del presente contratto;
- e) Inosservanza reiterata dei contenuti dell'offerta tecnica presentata in sede di gara;
- f) Accertamento di false dichiarazioni emerse dopo la stipula del contratto, perdita dei requisiti per contrattare con la Pubblica Amministrazione, emissione a carico dell'Impresa di informativa interdittiva antimafia sospensione delle autorizzazioni di legge per l'esercizio dell'attività oggetto di affidamento, applicazioni di sanzioni interdittive ai sensi del D.Lgs. 231/01;
- g) Gravi violazioni degli obblighi assicurativi, previdenziali ovvero relativi al pagamento delle retribuzioni dovute al personale impiegato nell'esecuzione dei servizi;
- j) Costituisce, altresì, clausola risolutiva espressa la violazione da parte del Fornitore delle disposizioni di cui all'art. 3 della L. n. 136/2010 in ordine alla tracciabilità dei flussi finanziari.

La contestazione, da inviarsi mediante lettera raccomandata A.R. o PEC, deve contenere la descrizione dei fatti contestati ed un termine di 15 giorni per l'adempimento eventuale e le relative giustificazioni.

Entro il termine indicato il Fornitore può presentare le proprie giustificazioni ed eventualmente provvedere ad ottemperare a quanto contestato. Qualora il Fornitore non ottemperi, il contratto è risolto di diritto con le conseguenze previste dalla Legge.

In tutti i casi di risoluzione del contratto Scabec avrà diritto di procedere all'escussione delle garanzia prestata, fermo restando il diritto al risarcimento dell'ulteriore danno e all'eventuale esecuzione in danno a opera di terzi con spese a carico del Fornitore.

Rimane in ogni caso salva l'applicazione dell'art. 1453 c.c., nonché la facoltà di Scabec di compensare

l'eventuale credito del Fornitore con il credito derivante dal risarcimento del danno.

ART. 14- FORO COMPETENTE

Per tutto quanto non espressamente disciplinato dal presente contratto, il rapporto contrattuale resterà soggetto alle disposizioni del codice civile.

Qualsiasi controversia in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto in questione sarà di competenza esclusiva del Foro di Napoli.

ART.15-PRIVACY

I dati conferiti ai fini della fornitura saranno oggetto di trattamento, con o senza ausilio di mezzi elettronici, esclusivamente ai fini del presente procedimento. Titolare del trattamento e il responsabile del procedimento.

ART. 16- SPESE DI REGISTRAZIONE

Tutte le spese inerenti e conseguenti al presente contratto, comprese quelle relative ai suoi allegati e per le copie necessarie, nonché le imposte di bollo e dell'eventuale registrazione del contratto stesso in caso d'uso, saranno a carico del Fornitore.

ART. 17 - ALLEGATI

Sono allegati al presente contratto, costituendone parte integrante e sostanziale:

- All. 1....
- All. 2....
- All. 3....

Il presente atto consta di n. ____ fogli mobili, viene redatto in doppio originale e, previa lettura e conferma, viene sottoscritto dalle parti il giorno, mese ed anno sopra indicato.

FORNITORE

SCABEC
