

## **DISCIPLINARE TECNICO**

**Gara con procedura aperta per il Servizio di INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE Campania>Artecard e Madre ai sensi dell'art. 35 c. C D. Lgs. 50/2016**

**CIG 6902267AE8 – 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](http://www.scabec.it) – Email [segreteria@scabec.it](mailto:segreteria@scabec.it), deve provvedere all'affidamento del servizio di informazione e prenotazione del sistema integrato Campania>Artecard, e relativi progetti correlati, e del Museo Madre, ed in particolare la gestione delle informazioni dell'offerta del Museo, 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.

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

Il servizio prevede la gestione di:

- un call center
- un account di posta dedicato ([info@campaniartecard.it](mailto:info@campaniartecard.it))
- gestione di 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. 2**

### **Modalità di espletamento dell'incarico**

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 fonie automatizzate, 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 fonie, 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 Artecard, 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>Artecard 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.campania>artecard.it](http://www.campania>artecard.it) da parte dei gestori del servizio di promozione del progetto

- attraverso il servizio telefonico, il personale fornirà informazioni dettagliate sull'offerta Campania>Artecard ( 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, anche mediante progetti speciali
- attraverso la gestione dell'account di posta elettronica [info@campaniartecard.it](mailto:info@campaniartecard.it), si dovranno fornire informazioni sull'offerta Campania>Artecard ( 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

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 *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 riscontro di un tempo di attesa alla risposta *call center* superiore a 30 secondi, 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. Nel caso di riscontro di un tempo di attesa alla risposta email superiore a 3 giorni, 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. Nel caso di assenza del personale di infopoint nell'orario previsto, o di mancato intervento di manutenzione o pulizia dello spazio infopoint, 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 320.000, 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 accessi 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.