CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
SERVIZIO DI BIGLIETTERIA INFORMATIZZATA PER LA VENDITA DI BIGLIETTI ED ABBONAMENTI PER GLI SPETTACOLI E GLI EVENTI DEL TEATRO SOCIALE DI ROVIGO – STAGIONI TEATRALI 2023/2024 – 2024/2025 - 2025/2026.
SMART CIG: Z673BB70F2

Indice

ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO RICHIESTO....2
ART. 2 – CARATTERISTICHE TECNICHE E FUNZIONALI DEL SISTEMA....2
2.1 Caratteristiche Tecniche:....2
2.2 Caratteristiche Funzionali:....3
ART. 3 – TIPOLOGIE DI PRODOTTI VENDUTI....4
ART. 4 - ESECUZIONE DELL'APPALTO....5
ART. 5 – CANALI DI VENDITA....6
ART. 6 – BIGLIETTERIA LOCALE....6
ART. 7 – BIGLIETTERIA ONLINE....6
ART. 8 – GESTIONE DEGLI INCASSI....7
ART. 9 – NOMINA DI AGENTE CONTABILE....8
ART. 10 – REPORTISTICA....8
ART. 11 – FORNITURA HARDWARE E SOFTWARE....9
ART. 12 – ASSISTENZA E MANUTENZIONE....10
ART. 13 – AGGIORNAMENTI....11
ART. 14 – FORMAZIONE DEL PERSONALE....11
ART. 15 – REGOLAMENTAZIONE DEL WAY OUT....11
ART. 16 – MIGRAZIONE....11
ART. 17 – DURATA DELL'AFFIDAMENTO....11
ART. 18 – GARANZIE....12
ART. 19 – DANNI E RESPONSABILITÀ....13
ART. 20 - STIPULAZIONE CONTRATTO....14
ART. 21 - DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO....14
ART. 22 - CONTROLLI....14
ART. 23 - SUBAPPALTO....14
ART. 24 – RICHIAMI E DIFFIDE IN CORSO DI ESECUZIONE....15
ART. 25 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO....15
25.1 – RISOLUZIONE:....15
25.2 – MODALITÀ DEL PROVVEDIMENTO DI RISOLUZIONE:....16
ART. 26 – RECESSO....17
ART. 26 - MODALITÀ DEL PROVVEDIMENTO DI RISOLUZIONE....17
ART. 27 – PENALITÀ: FATTISPECIE E IMPORTI....17
ART. 28 – CORRISPETTIVI, TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI, PAGAMENTI E MODALITÀ DI FATTURAZIONE....18
ART. 29 – SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI....19
ART. 30 – CODICE DI COMPORTAMENTO....19
ART. 31 – FORO COMPETENTE....19
ART. 32 – NORMA DI RINVIO....19
ART. 33 – INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI ART. 13 REGOLAMENTO UE 2016/679....20
ALLEGATO A – PIANTA TEATRO SOCIALE DI ROVIGO....22

ART. 1 – OGGETTO DEL SERVIZIO RICHIESTO

Il presente capitolato speciale d'appalto riguarda la conclusione di una procedura di affidamento diretto ad un unico operatore economico di un unico lotto, consistente nell'esecuzione a regola d'arte per il periodo indicato all'art.17, di tutte le attività occorrenti per l'esecuzione del servizio di biglietteria informatizzata per la vendita di biglietti e abbonamenti ed altre attività connesse relative agli spettacoli e agli eventi organizzati dal Comune di Rovigo presso il Teatro Sociale, comprensivo di fornitura del supporto hardware e software necessario, della relativa assistenza tecnica e manutenzione, nonché il servizio di vendita e di incasso, così come definito negli articoli che seguono.
L'appalto comprende prestazioni di cui al **CPV – 79952000 - 2** Servizi di organizzazione di eventi.

Alla stipula del contratto, il Sistema informatizzato fornito dal Soggetto Affidatario dovrà essere munito di tutte le necessarie autorizzazioni da parte del Ministero delle Finanze – Agenzia delle Entrate - e della SIAE per procedere alla vendita al pubblico di biglietti e abbonamenti per eventi culturali, appartenenti al segmento di attività della stazione appaltante.

Il Soggetto Affidatario accetta senza riserve o condizioni che il Teatro mantenga l'assoluto e insindacabile potere di governance - oltre ad essere messo in condizione di poter intervenire autonomamente nelle attività ordinarie concordate - sul servizio di biglietteria e sui canali di vendita e, in particolare, in via esemplificativa ma non esaustiva: prezzi dei biglietti e degli abbonamenti, condizioni di agevolazione per alcune categorie di pubblico, criteri di definizione del best seat per le vendite online, politiche e tempi di vendita, scelte relative alla possibilità o meno di escludere settori, singoli posti e prodotti dalle vendite online.

ART. 2 – CARATTERISTICHE TECNICHE E FUNZIONALI DEL SISTEMA

La Stazione Appaltante intende affidare, per le stagioni teatrali 2023/2024, 2024/2025, 2025/2026 (con l'opzione per l'Amministrazione Comunale, di rinnovare per ulteriori tre stagioni teatrali), il Sistema di biglietteria informatizzata per amministrare e gestire le vendite e gli incassi complessivi di biglietti, abbonamenti ed altri servizi connessi. Negli articoli che seguono meglio verranno esplicitate le caratteristiche del servizio da fornire.

2.1 Caratteristiche Tecniche:

Il Soggetto Affidatario deve assicurare che il proprio Sistema di biglietteria informatizzata presenti le seguenti **caratteristiche tecniche, che devono intendersi condizioni essenziali per l'affidamento:**

2.1.1 Si predilige l'erogazione del servizio tramite cloud (meglio se cloud certificati), in alternativa verrà erogato tramite sistema client - server. Si specifica fin da ora che le postazioni richieste sono n. 3;
2.1.2 stabilità ed elevato grado di protezione da agenti esterni, mediante tutti gli strumenti previsti allo stato dell'arte (es. ridondanze, firewall, etc.);
2.1.3 sicurezza degli archivi mediante salvataggi giornalieri (backup);
2.1.4 sicurezza e blindatura del Sistema rispetto al pericolo di intrusioni esterne;
2.1.5 funzionalità assicurate 7 giorni su 7, 24 ore al giorno (salvo il caso di aggiornamenti del Sistema da concordare per autorizzazione con il Teatro);
2.1.6 capacità di sostenere un elevato carico di lavoro da transazioni contemporanee nei momenti di picco *(indicare nell'offerta tecnica il potenziale numero di transazioni al secondo e la tecnologia adottata per le vendite online)*;
2.1.7 totale affidabilità, con esclusione di qualsiasi errore di doppia assegnazione dello stesso posto e calcolo del prezzo;
2.1.8 abilitazione d'accesso in ciascuna singola postazione con codice identificativo e password;

2.1.9 interfaccia user friendly sia per operatore di biglietteria che per utente on-line;
2.1.10 la possibilità di inserire attraverso iFrame o htlm nella pagina evento del sito del Comune la procedura di acquisto di biglietti direttamente su tale piattaforma da parte dei visitatori del sito Web. Tale acquisto dovrà essere integrato al sistema di vendita on-line;,
2.1.11 modificabilità dei dati relativi alle vendite dei biglietti solamente mediante procedure e non attraverso un accesso diretto alle basi dati.
2.1.12 rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 196/2003 e del Reg. 2016/679/UE in materia di protezione dei dati personali.

2.2 Caratteristiche Funzionali:
Il Soggetto Affidatario deve assicurare che il proprio Sistema di biglietteria informatizzata presenti le seguenti **caratteristiche funzionali, che devono intendersi condizioni essenziali per l'affidamento:**
2.2.1 mappatura per singolo posto della pianta del Teatro Sociale. La pianta deve rappresentare fedelmente la collocazione dei posti in sala (*indicare nell'offerta tecnica la capacità di riprodurre accuratamente la pianta allegata al presente capitolato)*;
2.2.2 creazione e/o modifica di piante di spettacolo e abbonamento con posti numerati;
2.2.3 presenza costante del sinottico delle piante con rappresentazione a colori diversi dello stato dei posti (libero, prenotato, venduto, abbonato);
2.2.4 creazione e/o modifica di spettacoli con capienza ridotta a fascia oraria, sia seriali/ricorrenti che singoli;
2.2.5 creazione di eventi sia fiscali che non fiscali;
2.2.6 vendita ed emissione di biglietti, abbonamenti, card fedeltà, gift card e altri prodotti o servizi accessori tramite tutti i canali richiesti con l'indicazione del posto assegnato, data di utilizzo, dati anagrafici dell'acquirente e opzione di mostrare o meno il prezzo del prodotto;
2.2.7 gestione automatica di tutti gli adempimenti fiscali e amministrativi, compresa la gestione e la conservazione degli annulli, per le attività su tutti i canali, sia locali che da remoto;
2.2.8 la stampa dei modelli denominati C1 e degli elaborati previsti dalla legge per la S.I.A.E., con la possibilità di salvataggio su file ed archivio degli stessi;
2.2.9 gestione automatizzata del borderò SIAE che dovrà essere trasmesso entro il primo giorno non festivo dal termine della manifestazione;
2.2.10 gestione automatizzata della reportistica, come meglio descritto all'art. 10;
2.2.11 procedura di annullo massivo di titoli d'accesso, con possibilità del relativo rimborso massivo automatizzato di biglietti, abbonamenti o ratei annullati, con procedure flessibili e regolabili per ogni canale di vendita e con relativa rendicontazione contabile;
2.2.12 creazione e configurazione delle tabelle prezzi con specifica delle riduzioni utilizzabili e abilitazione di specifiche riduzioni/categorie prezzo per categorie specifiche di utenti, di settori e combinazioni di posti, individuate dal Teatro;
2.2.13 gestione di prenotazione posti con assegnazione nominativo cliente (per singolo posto), data di utilizzo, e impostazione tariffa;
2.2.14 la gestione di prenotazioni senza attivare una procedura fiscale;
2.2.15 completa e autonoma gestione delle vendite, prevendite, prenotazioni, allocazione di contingenti per la vendita in remoto e/o per l'emissione di voucher di prenotazione;
2.2.16 possibilità di impostare e modificare i vincoli sul numero di posti acquistabili in maniera autonoma e molto flessibile (anche automaticamente per più eventi allo stesso tempo), ad esempio per evento, produzione, settore, tariffa, cliente, canale di vendita / specifico operatore e anche sulla base del timing di vendita (primo giorno di vendita / giorni successivi);
2.2.17 emissione di biglietti con Iva pre-assolta a fronte dell'acquisto da parte di un terzo con

emissione e creazione di un documento di fattura e relativa rendicontazione dedicata ed emissione di biglietti (tagliandi) per eventi non fiscali ovvero non soggetti a normativa Siae;
2.2.18 emissione e stampa di biglietti e abbonamenti su carta termica con contromarca (tramite la carta e le stampanti fornite), oppure in formato elettronico pdf e/o su altri formati virtuali smaterializzati richiesti dal Teatro (es. e-mail, card platificate, etc);
2.2.19 emissione e stampa di biglietti e abbonamenti con layout personalizzabile, che includa campi dinamici (nome dell'acquirente, posto, tariffa, sigilli fiscali, ecc.), testi informativi, elementi grafici quali loghi o filigrane e ogni altro elemento richiesto dal Teatro, con possibilità di creare e utilizzare template diversi per diversi eventi e/o per diverse tipologie di utenti/clienti *(produrre nell'offerta tecnica un esempio di tutte le tipologie di tagliandi/abbonamenti nei diversi formati)*;
2.2.20 la vendita on-line deve prevedere le stesse tipologie di biglietto, carnet o abbonamento disponibili presso il botteghino del Teatro. Il sistema dovrà realizzare la immediata interazione della pluralità dei canali di vendita e dovrà anche prevedere la possibilità di generare direttamente al cliente un biglietto o abbonamento con codice a barre a lettura ottica (stampa a casa);
2.2.21 gestione controllo accessi in ingresso, integrato in tempo reale con il sistema di biglietteria, con validazione fiscale dei titoli mediante palmare per lettore codice a barre o contromarca per i biglietti cartacei;
2.2.22 gestione flessibile del database clienti con completa possibilità di import/export, query e profilazione dei dati per consentire statistiche, ricerche di marketing in ordine ad aspetti quali la tipologia degli eventi acquistati, l'età e profilo degli acquirenti, la loro provenienza geografica, la tipologia dei posti prescelti;
2.2.23 gestione automatizzata della compliance al D.Lgs. 196/2003 e del Reg. 2016/679/UE in materia di protezione dei dati personali;
2.2.24 gestione e registrazione pagamenti con tutte le modalità di incasso richieste e autorizzate dal Teatro (contanti, bancomat, carta di credito, o altre forme espressamente indicate). L'emissione del biglietto e dell'abbonamento dovrà essere tassativamente subordinata all'accertamento dell'avvenuto pagamento e/o alla verifica della validità della carta di credito o bancomat.

ART. 3 – TIPOLOGIE DI PRODOTTI VENDUTI

Il Soggetto Affidatario deve assicurare che il proprio Sistema di biglietteria informatizzata permetta la vendita di diverse tipologie di biglietti, nonché di carnet per spettacoli plurimi e/o abbonamenti, differenti per settore e/o prezzo e data dell'evento, tramite tutti i canali richiesti e attivati dal Teatro, **da intendersi condizioni essenziali per l'affidamento.**
Si richiedono almeno i seguenti prodotti:
3.1 biglietti con contromarca, se acquistati in cassa locale, con l'indicazione, elenco non esaustivo, di un numero di serie progressivo, un codice a barre a lettura ottica, del posto e del settore, del titolo dell'evento, data, ora, tipologia di biglietto, tipologia di prezzo, logo del Teatro Sociale, etc;
3.2 tipi di abbonamenti con data fissa – turni - (carnet di biglietti con contromarca corrispondenti ai titoli compresi nell'abbonamento qualora venga acquistato in cassa locale altrimenti singoli biglietti se abbonamento acquistato on-line) con l'indicazione, elenco non esaustivo, di un numero di serie progressivo, un codice a barre a lettura ottica, del posto e del settore, del titolo dell'evento, data, ora, tipologia di abbonamento, tipologia di prezzo, logo del Teatro Sociale, etc;
3.3 biglietti con contromarca, se acquistati in cassa locale, per visite guidate al Teatro con indicazione, elenco non esaustivo, di un numero di serie progressivo, un codice a barre a lettura ottica, della data e dell'ora;
3.4 biglietti con contromarca per accesso ai laboratori speciali con indicazione, elenco non esaustivo, di un numero di serie progressivo, un codice a barre a lettura ottica, della data, dell'ora e

della sede del laboratorio;
3.5 biglietti con contromarca per l'acquisto di servizi accessori come il guardaroba;
3.6 tessere da emettere per giornalisti ed autorità intestate all'utente nelle quali sia possibile "caricare" titoli di accesso agli spettacoli con particolari tipologia di prezzo, di posto e di settore, da valutare volta per volta con la Stazione Appaltante.

La stampa dei biglietti dovrà essere conforme alle normative vigenti (Decreto Ministero delle Finanze 23/03/83, art.12, commi 1 e 2, e Decreto Ministero delle Finanze del 13/07/2000, art. 3, e s.m.i.);

ART. 4 - ESECUZIONE DELL'APPALTO

Gli ambiti operativi per i quali è necessario predisporre l'offerta sono quelli relativi alla realizzazione del servizio di biglietteria informatizzata per gli eventi e spettacoli organizzati, non in via esclusiva, dal Comune di Rovigo – Teatro Sociale, fornendo direttamente e sotto la propria responsabilità organizzativa e gestionale, la professionalità necessaria a tale scopo.
L'appaltatore ha l'obbligo di fornire le prestazioni richieste, secondo le istruzioni, i tempi e i modi, impartite dal dirigente della Sezione Attività Teatrali del Comune di Rovigo.
Il prestatore di servizi ha inoltre il diritto e l'obbligo di fornire i servizi di cui sopra anche a favore di terzi organizzatori di attività di spettacolo a cui l'Amministrazione comunale conceda l'uso del Teatro o degli altri spazi da essa gestiti.
Lo stesso prestatore di servizi dovrà comunicare per iscritto alla Sezione Attività Teatrali le tariffe che saranno applicate ai terzi organizzatori e le loro successive variazioni. In ogni caso non è consentito al prestatore di servizi applicare tariffe maggiorate di oltre il 10% rispetto a quelle applicate all'ente appaltante.
E' facoltà della Stazione Appaltante individuare forme di prestazioni sostitutive, che siano assimilabili a quelle rese in regime normale.
In caso di inadempienza, comunque motivata, l'Amministrazione comunale si riserva di assicurare il funzionamento dei servizi in altro modo, affidandone l'esecuzione ad altro operatore economico per il tempo strettamente necessario all'espletamento di nuova gara; l'intero costo, compresi gli eventuali maggiori oneri sopportati dal Comune di Rovigo saranno posti a carico dell'aggiudicataria.
L'Amministrazione Comunale si riserva tuttavia la facoltà di interrompere la fornitura dei predetti servizi, in caso di mancanza di finanziamenti esterni che permettano alla stessa la realizzazione degli eventi programmati per le stagioni teatrali 2023/2024, 2024/2025, 2025/2026 o per ragioni di necessità o di pubblico interesse.
L'affidataria deve assicurare i servizi previsti dal presente capitolato con propri mezzi.
I servizi decorreranno dal 01 luglio 2023 al 31 giugno 2026.
All'appaltatore verrà consegnato il programma della stagione teatrale una volta approvato con delibera di giunta comunale, indicativamente tra luglio e agosto 2023. Il programma potrà subire modifiche e/o integrazioni nel corso dell'attività teatrale, le quali, se interverranno, saranno comunicate in tempo utile per permettere la prestazione di servizio.

L'impresa è tenuta all'integrale osservanza delle disposizioni di cui alla vigente normativa in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro. Il Comune ha la facoltà di procedere

alla risoluzione del contratto in caso di accertata inosservanza delle norme in materia di sicurezza. L'impresa Affidataria è responsabile nei confronti del Comune di tutti i comportamenti tenuti dal proprio personale nell'espletamento del servizio. Nel caso in cui tali comportamenti costituiscano offesa al decoro o alla dignità dell'Amministrazione comunale, dei propri dipendenti o di terzi, il Comune potrà pretendere la sostituzione del personale dell'impresa Affidataria, ritenuto per tali motivi non idoneo a suo insindacabile giudizio.
Nell'esecuzione del servizio, in ragione del luogo in cui dovrà svolgersi l'attività, non si ravvisano rischi da interferenza per i quali si renda necessaria la redazione del DUVRI di cui all'art. 26 D.lgs 81/2008 e ss.mm.ii.

ART. 5 – CANALI DI VENDITA

Il Soggetto Affidatario deve assicurare che il proprio Sistema di biglietteria informatizzata permetta la vendita attraverso i seguenti canali, **da intendersi condizioni essenziali per l'affidamento:**
5.1 biglietteria locale;
5.2 biglietteria online;

Il Sistema di Biglietteria deve garantire che le operazioni svolte attraverso tutti questi canali siano aggiornate in tempo reale per la vendita di tutte le piante mappate, così da evitare che possa essere effettuata più di una prenotazione (ed eventuale emissione) per lo stesso posto.

ART. 6 – BIGLIETTERIA LOCALE

Il Sistema di Biglietteria deve mettere gli operatori a sportello nelle condizioni di avere:
6.1 totale flessibilità nella gestione di disponibilità, riduzioni, promozioni, offerte last - minute, attivazione e disattivazione prevendita per ciascun canale, anche attraverso configurazioni automatiche per più eventi contemporaneamente;
6.2 possibilità di doppia visualizzazione della mappa degli eventi in vendita, la prima sul monitor dell'operatore, che include le funzioni a disposizione per la vendita, e la seconda sul monitor lato cliente, che include il listino prezzi e le informazioni principali dell'evento (titolo, data, ora);
6.3 accesso al Sistema protetto da login e password diversificata per singolo operatore;
6.4 accesso alle anagrafiche dei clienti per visualizzare, gestire e stampare dati completi e riepilogativi sul loro storico acquisti oltre che uno spazio in cui poter lasciare note e task pendenti sul cliente;
6.5 accesso alle reportistiche di chiusura di cassa e riconciliazione periodica previste dalle loro mansioni;
6.6 dotazione delle stampanti termiche e delle licenze software per tutte le postazioni di sportello e di una licenza software per la postazione di supervisione degli uffici amministrativi.

ART. 7 – BIGLIETTERIA ONLINE

In relazione al servizio, non esclusivo, di vendita on-line, di seguito vengono riportati i requisiti tecnici specifici che il Soggetto Affidatario dovrà garantire:
7.1 Pagina internet interamente dedicata alle vendite del Teatro Sociale, che sia indipendente e non risenta di problematiche di vendita relative ad eventi di altri organizzatori, stabilmente attiva 24/7 e dotata di adeguati e aggiornati sistemi di protezione rispetto ad azioni informatiche di disturbo esterno;

7.2 possibilità per il cliente di scelta manuale del posto sulla pianta del Teatro (aggiornamento in tempo reale al caricamento) oppure tramite algoritmi intelligenti di assegnazione automatica (best seat), definiti su indicazioni del Teatro, che potrà anche scegliere in ogni momento quale di queste due modalità di selezione del posto è visualizzata di default dai clienti online;
7.3 funzionalità di cross-selling per suggerire al cliente, durante il processo d'acquisto, un prodotto correlato (es. ingressi per visite guidate);
7.4 possibilità di personalizzare diversi layout della pagina internet dedicata al Teatro Sociale oltre che un'eventuale personalizzazione grafica per ogni tipologia di spettacolo;
7.5 in caso di elevato carico di lavoro, il sistema deve contingentare l'accesso degli utenti con un sistema di "gestione della coda" virtuale, in maniera tale da non subire rallentamenti e tutelare gli utenti che stanno effettuando una transazione affinché non perdano la loro prenotazione;
7.6 funzione che consenta la restituzione dei biglietti non utilizzati da parte dei clienti, la riassegnazione degli stessi ad un nuovo acquirente online, il rimborso (parziale o totale) all'acquirente originario e la riemissione del biglietto con nuovo nominativo;
7.7 anteprima in una finestra della visibilità del palcoscenico da ogni singolo posto, o di determinati posti, a scelta discrezionale del Teatro, dalla quale ogni cliente può vedere il posto selezionato, tramite fotografie (anche a 360°, fisheye o con rendering 3D) concordate e autorizzate dal Teatro *(indicare nell'offerta tecnica le modalità e le tempistiche di implementazione di tale funzione)*;
7.8 possibilità di mostrare, durante il processo d'acquisto, disclaimer e alert riguardanti la possibile visibilità limitata del posto e/o aspetti specifici delle condizioni d'uso;
7.9 sistema con pagamento delle vendite online con carta di credito, applicativi di pagamento digitale quali PayPal, ApplePay, Satispay, GooglePay *(indicare quanti e quali possibili sull'offerta tecnica)* e home banking;
7.10 impostazione a discrezione del Teatro di un termine di tempo massimo entro il quale le transazioni online non finalizzate vengono automaticamente annullate (di norma 15');
7.11 emissione e invio dei biglietti e-ticket in pdf tramite email al cliente finale e della relativa ricevuta di acquisto (recante un codice univoco e tutte le informazioni richieste dal Teatro tra cui anche loghi), con contestuale emissione del sigillo fiscale;
7.12 area riservata del cliente sul web-shop in cui poter verificare e modificare i propri dati anagrafici e di login, navigare la propria cronologia di acquisti, riscaricare e ristampare biglietti elettronici già acquistati;
7.13 sistema online interamente in lingua italiana e inglese.

ART. 8 – GESTIONE DEGLI INCASSI

Il servizio di prevendita è a carico del cliente finale, è determinato in via del tutto esclusivo dal Teatro e deve essere modificabile all'interno del periodo del contratto sia per periodo sia per singolo evento, progetto o attività promossa dal Teatro.
Il Soggetto Affidatario si impegna a gestire gli incassi derivanti dalle vendite online come segue:
8.1 il cliente finale deve corrispondere al Fornitore il prezzo del biglietto maggiorato del servizio di prevendita;
8.2 impegno al versamento al Teatro di tutti i corrispettivi derivanti dalla vendita dei biglietti e/o degli abbonamenti (unitamente agli importi relativi ai diritti di prevendita se previsti) con periodicità mensile.

8.3 il versamento degli incassi relativi al periodo indicato al punto precedente dovrà essere effettuato, mediante bonifico bancario, entro il 20 del mese successivo a quello di riferimento (i tempi di accredito costituiscono criterio di valutazione). Si specifica che il Fornitore è tenuto a trasferire al Teatro il totale delle somme incassate non potendo in alcun modo e per nessuna ragione trattenere l'importo delle proprie commissioni sul totale incassato né compensare i relativi crediti;
8.4 Le commissioni di spesa derivanti dalla gestione della vendite on-line sono a carico esclusivamente dell'Appaltatore e pertanto si ritengono remunerate nel corrispettivo corrisposto al Fornitore per il servizio svolto;
8.5 impegno a tenere manlevato il Teatro da qualsivoglia pretesa e/o danno causato dal funzionamento del Sistema di vendita online verso qualsivoglia cliente finale/soggetto terzo, ivi compreso eventuale uso illegittimo dei dati dei clienti finali;
8.6 al Teatro sarà garantito in ogni caso il corrispettivo delle vendite anche in caso di insolvenza del cliente finale.

ART. 9 – NOMINA DI AGENTE CONTABILE

Nell'ambito di esecuzione dell'appalto, il servizio richiesto all'operatore economico prevede il maneggio di denaro pubblico in nome e per conto del Comune di Rovigo.
Visti gli artt. 93 co. 2 e 233 del D.lgs. 267/2000, i quali prevedono che chi, per norma di legge, di regolamenti o di contratti, maneggia denaro pubblico debba essere investito dall'incarico di Agente Contabile dell'Ente, sarà necessario procedere alla nomina di agente contabile dell'operatore economico vincente al fine di legittimare le operazioni di maneggio di denaro derivanti dallo svolgimento del servizio richiesto.
Tale operatore sarà assoggettato agli adempimenti previsti dagli articoli sopracitati, in particolare dovrà rendere il conto della gestione e sarà soggetto alla giurisdizione della Corte dei Conti secondo le norme e le procedure previste dalle leggi vigenti (art. 93 co. 2 D.lgs. 267/2000), inoltre dovrà, entro il termine di 30 giorni dalla chiusura dell'esercizio finanziario rendere il conto della propria gestione all'ente locale, il quale lo trasmetterà alla competente sezione giurisdizionale della Corte dei Conti entro 60 giorni dall'approvazione del rendiconto (art. 233 D.lgs. 267/2000).
Nell'attuazione di questi compiti si richiamano, oltre le disposizioni normative sopracitate, gli adempimenti e le responsabilità del Codice di Giustizia Contabile di cui al D.lgs. n. 174/2016 e le relative norme di attuazione.

ART. 10 – REPORTISTICA

Ad integrazione dei modelli obbligatori previsti dalla vigente normativa fiscale, il Soggetto Affidatario mette il Teatro nelle condizioni di produrre in autonomia report statistici di vendita e di raffronto. A titolo meramente esemplificativo si fornisce un elenco della reportistica minima, fatta salva la facoltà del Teatro di richiedere, modificare o implementare nuova reportistica anche dopo l'aggiudicazione del servizio:

- vendite (al netto degli storni/annulli) per singolo operatore, da data a data di incasso (anche cumulativo per più operatori assieme) con totale e suddivisione per metodi di pagamento e per prodotto;
- vendite (al netto degli storni/annulli) per singola cassa, da data a data di incasso (anche cumulativo per più casse assieme) con totale e suddivisione per metodi di pagamento e per

prodotto;

- vendite (al netto degli storni/annulli) per singolo organizzatore di eventi, da data a data di incasso, con totale e suddivisione per metodi di pagamento e per prodotto;
- acquisti per anagrafica del singolo cliente con biglietti, abbonamenti e tutti gli altri prodotti venduti e prenotati, con dettaglio del posto e del pagamento effettuato;
- vendite per tipologia/sistema di pagamento utilizzato, con dettaglio del relativo periodo e canale di vendita;
- incassi per evento, da data a data, con dettaglio relativo al periodo e al canale di vendita;
- incassi complessivi, da data a data, con dettaglio relativo al periodo, ai canali di vendita e alla suddivisione per prodotto venduto;
- vendite e prenotazioni degli spettacoli compresi in intervallo di tempo da determinare;
- vendite per singolo canale (biglietteria locale e vendite remote), anche cumulativo per più canali assieme;
- anagrafiche clienti per singolo evento o più eventi, con dettaglio relativo al periodo e al canale di vendita;
- prospetto temporale omaggi emessi, esenzioni e eccedenze, estraibile per periodo di emissione, per tipologia di biglietto, per cassa e operatore di emissione;
- titoli annullati per evento;
- monitoraggio del venduto giorno per giorno per ciascuno spettacolo e del progressivo cumulativo dell'incasso, con linea di tendenza per incasso atteso versus budget obiettivo;
- elaborazione e stampa giornaliera della distinta di incasso per spettacoli ed abbonamenti e della situazione contabile giornaliera dettagliata per il controllo di cassa delle operazioni effettuate, con conseguente registrazione automatica di tutte le operazioni di contabilità;
- procedura di quadratura giornaliera di cassa per ogni singola postazione tramite un report che riepiloghi tutte le transazioni effettuate suddivise per modalità di pagamento. Nel caso in cui l'operatore verifichi l'esistenza di registrazioni errate, il sistema deve permettere di rettificare gli errori riscontrati nel rispetto della tracciabilità dei dati;
- emissione di un report immediato in qualsiasi momento, per analisi delle vendite e dei canali di vendita (locale e on-line) che includa i dati derivanti da modello C1 di biglietti venduti ed incasso dei medesimi (inclusa prevendita, in una colonna a parte), abbonamenti, biglietti prenotati e valore degli stessi, per periodo di vendita e per spettacolo.

Tutti i report devono prevedere la possibilità di stampa ed esportazione in formato CSV, Microsoft Excel e PDF. Resta inteso che il Soggetto Affidatario garantirà massima disponibilità, impegno e collaborazione nella creazione di reportistica ad hoc secondo le necessità del Teatro.

ART. 11 – FORNITURA HARDWARE E SOFTWARE

Il Soggetto Affidatario si impegna a garantire la fornitura in opera, l'assistenza e la manutenzione dell'hardware e del software necessario al Sistema di biglietteria (a titolo non esaustivo: postazioni di front-office e strumenti per il controllo accessi) di seguito indicato:

- n. 2 computer fissi nelle postazioni di front-office presso il botteghino del Teatro Sociale;
- n. 4 monitor nelle postazioni di front-office presso il botteghino del Teatro Sociale (n. 2 monitor lato operatore e n. 2 monitor lato cliente per le funzionalità descritte dall'art. 5);

- n. 2 mouse nelle postazioni di front-office presso il botteghino del Teatro Sociale;
- n. 2 stampanti termiche, con relativo toner, nelle postazioni di front-office presso il botteghino del Teatro Sociale per le attività di emissione dei biglietti ed abbonamenti cartacei tradizionali;
- Fornitura di circa n. 15.000 biglietti a stagione con contromarca (numero medio indicativo) adatti alle stampanti di cui al punto precedente;
- n. 4 apparecchi per il controllo accessi, con validazione fiscale dei titoli, abilitati in contemporanea anche al controllo di altri titoli e/o documenti digitali che possono essere richiesti dalla normativo (es. app controllo Green Pass);
- n. 1 stampanti per card plastificate (es. carte di servizio);
- Fornitura di circa n. 100 card plastificate;
- n. 1 o 2 gruppi di continuità che possano alimentare i computer in caso di assenza di corrente elettrica;
- Cavi necessari per collegare la strumentazione hardware ai supporti esistenti presente nel botteghino del Teatro Sociale di Rovigo;
- Il software deve permette un sistema integrato tra la vendita con canale internet, la vendita con canale cassa locale e il sistema di controllo accessi per la gestione dell'ingresso del pubblico al Teatro nelle manifestazioni, con validazione fiscale dei titoli.

La fornitura si intende comunque onnicomprensiva di quanto altro necessario per dare il servizio completo a perfetta regola d'arte.

Tale strumentazione potrà essere utilizzata indifferentemente e/o alternativamente dal personale del Comune e/o dal personale della ditta affidataria del servizio di cassiera.

ART. 12 – ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il Soggetto Affidatario si impegna a garantire al Teatro:

12.1 che i componenti hardware forniti sono oggetto di garanzia per tutta la durata del contratto: l'assistenza e la manutenzione dovranno avvenire sia per attività preventiva (interventi periodici di monitoraggio dei tempi di risposta, ottimizzazione e aggiornamento) che correttiva (in tutti i casi di disfunzione, inclusi sinistri accidentali o cause di forza maggiore, fatto salvo il caso di colpa o dolo);

12.2 i servizi di manutenzione correttiva, devono comprendere la fornitura in sostituzione di componenti deterioratisi a causa di invecchiamento o guasto nonché l'esecuzione di ogni controllo necessario a garantire il ripristino della piena funzionalità. In caso di guasti non prevedibili dovrà essere sempre assicurata la sostituzione entro 4 ore dell'attrezzatura non funzionante;

12.3 teleassistenza per disfunzioni del Sistema e risoluzione immediata per blocchi e/o urgenze operative, con reperibilità telefonica e mail, garanzia di intervento immediato in loco in tutti i casi di disfunzioni o blocco del Sistema non risolti in teleassistenza; è richiesta la massima copertura e la massima flessibilità oraria (fascia minima dal lunedì al sabato 9.00 – 19.30 e durante gli spettacoli - nei giorni anche festivi - copertura 9.00 – 21.00, *indicare nell'offerta tecnica la fascia massima di copertura*);

12.4 servizio di help desk (in italiano e inglese) al cliente online, per rispondere con tempestività (comunque al massimo entro 24 ore), esclusivamente tramite e-mail, a tutti i quesiti tecnici posti

dallo stesso relativamente al processo di acquisto e pagamento online;
12.5 comunicazione diretta con il Teatro in caso di interruzione del servizio online e proroga dei termini per il completamento delle procedure d'acquisto da parte dei clienti finali, fino a ripristino completo dell'operatività del servizio.

ART. 13 – AGGIORNAMENTI
Il Soggetto Affidatario dovrà garantire, per tutta la durata del contratto e senza aggravio di costi per il Teatro, il controllo continuativo degli aggiornamenti software e ogni modifica al sistema richiesta dal Teatro con la finalità di:
13.1 vendere biglietti o abbonamenti secondo modalità efficaci, tracciabili e trasparenti;
13.2 vendere biglietti o abbonamenti (anche con riduzione o a titolo gratuito) secondo modalità concordate tra il Teatro e la clientela o i suoi ospiti, sponsor, ecc.;
13.3 adeguare il sistema ai cambiamenti derivanti da leggi, regolamenti, norme o da specifiche esigenze derivanti dalle modifiche del mercato, delle modalità di vendita e rimborso dei clienti, delle attività e dei servizi in cui opera il Teatro.

ART. 14 – FORMAZIONE DEL PERSONALE
Il Fornitore dovrà garantire la formazione completa di tutto il personale richiesto dal Teatro nella fase di start-up ed avviamento del nuovo sistema. I corsi dovranno essere pianificati presso la sede del Teatro e concludersi con la messa a regime del Sistema.
Il Fornitore dovrà inoltre essere disponibile a fornire risorse di personale già formato per l'attività di supporto alla formazione in occasione di casi specifici.

ART. 15 – REGOLAMENTAZIONE DEL WAY OUT
Al termine del rapporto contrattuale oggetto del presente Capitolato, il Soggetto Affidatario si impegna a mettere a disposizione del Teatro Sociale di Rovigo tutti i dati di proprietà del Teatro trattati nel corso del predetto rapporto, collaborando nella migrazione verso i futuri sistemi e in seguito cancellando questi dati dai propri sistemi. Si impegna inoltre a mantenere gli obblighi di garanzia e rispettare i diritti di riservatezza e di proprietà intellettuale del Teatro Sociale di Rovigo.

ART. 16 – MIGRAZIONE
Il Fornitore affidatario dovrà garantire la migrazione automatizzata di tutti i dati necessari, utili e richiesti dal Teatro dal Sistema di Biglietteria attualmente in uso verso il nuovo Sistema. Si richiede inoltre che il Fornitore garantisca sempre l'esistenza di almeno una copia di backup e archivio dei database. Tempistiche e modalità della migrazione verranno valutate e condivise.

ART. 17 – DURATA DELL'AFFIDAMENTO
Il servizio oggetto del presente avviso avrà durata per la stagione artistica 2023/2024, 2024/2025, 2025/2026 pari a tre anni circa, a decorrere dalla data di avvio del servizio, con la possibilità per l'Amministrazione Comunale, di procedere al rinnovo del servizio per ulteriori tre stagioni teatrali.
A seguito della stipulazione del contratto e per un periodo di 3 (tre) mesi, la Stazione appaltante accerterà attraverso verifiche tecnico/pratiche la piena corrispondenza del sistema di biglietteria informatizzato alle esigenze e funzionalità del teatro, redando e sottoscrivendo un apposito verbale in contraddittorio con la ditta appaltatrice. Qualora durante il periodo di prova e all'esito delle

suddette verifiche, il sistema non risultasse pienamente rispondente alle richieste, il Comune potrà sciogliere anticipatamente dal contratto, senza che nulla sia dovuto alla parte affidataria ad eccezione delle prestazioni eventualmente già eseguite.
La fornitura si concluderà alla chiusura delle stagioni artistiche.
L'Amministrazione si riserva, inoltre, la facoltà di prorogare la durata del servizio oltre i termini contrattuali previsti, per un tempo non superiore a novanta giorni, al solo scopo di concludere le procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il Fornitore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.
Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, l'Amministrazione si riserva di sospendere le stesse, indicando le ragioni e l'imputabilità delle stesse, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 107 del d.lgs n. 50/2016.
È facoltà della Stazione Appaltante, se motivata, di procedere alla consegna dei servizi nelle vie d'urgenza, ai sensi dell'art. 32 commi 8 e 13 del d.lgs. 50/2016. Il Responsabile del procedimento autorizza l'esecuzione anticipata con apposito provvedimento nel quale vengono indicati in concreto i motivi che la giustificano.

ART. 18 – GARANZIE

Ai sensi dell'articolo 103, comma 1, del D.lgs. 50/2016, l'appaltatore per la sottoscrizione del contratto deve costituire una garanzia, denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3, pari al 10 per cento dell'importo contrattuale, fatte salve le riduzioni o gli eventuali aumenti, al verificarsi delle condizioni disciplinate dal d.lgs. n. 50/2016.
La cauzione viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno.
La Stazione Appaltante ha il diritto di valersi della cauzione per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento dei servizi affidati nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'appaltatore.
La Stazione Appaltante ha il diritto di valersi della cauzione per provvedere al pagamento di quanto dovuto all'appaltatore per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nel luogo oggetto di servizio.
La mancata costituzione della garanzia determina la revoca dell'affidamento ai sensi dell'art. 103, comma 3, del D.Lgs. 50/2016.
La cauzione verrà svincolata nei modi previsti all'art.103, comma 5, del D.Lgs. n. 50/2016.
La cauzione definitiva costituita mediante fidejussione bancaria o assicurativa rilasciata dai soggetti di cui all'art. 93, comma D.lgs 50/2016, dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro 10 (dieci) giorni a semplice richiesta scritta della Stazione Appaltante.
La garanzia dovrà essere mantenuta nell'ammontare stabilito per tutta la durata del contratto.
La garanzia deve essere integrata ogni volta che l'Ente Appaltante abbia proceduto alla sua escussione, anche parziale; Qualora l'Appaltatore non vi provveda nel termine di 10 (dieci) giorni

dall'apposita richiesta, il contratto deve intendersi risolto ipso iure.

ART. 19 – DANNI E RESPONSABILITÀ

La Ditta dichiara di assumere in proprio ogni responsabilità in caso di danni arrecati, eventualmente, alle persone o alle cose, tanto all'Amministrazione che a terzi, in dipendenza di inadempienze nella esecuzione delle prestazioni oggetto del presente atto.

L'impresa è in particolare responsabile di tutti gli eventuali danni arrecati da parte del proprio personale alle strutture, attrezzature, materiali ed apparecchiature di proprietà del Comune di Rovigo, in dotazione al Teatro Sociale di Rovigo, verificatesi durante l'orario di espletamento dei servizi affidati.

L'impresa è inoltre responsabile, indipendentemente dal momento del verificarsi dell'evento, di qualsiasi danno arrecato al Comune in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezza nell'esecuzione degli adempimenti assunti con il contratto.

L'impresa risponde quindi in ogni caso direttamente dei danni alle persone e cose comunque verificatisi nel corso della gestione derivanti da cause ad essa imputabili di qualunque natura o che risultino arrecati dal proprio personale, anche nel caso di danni prodotti da negligenza o da non corretta custodia, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto a rivalsa o compensi da parte dell'Amministrazione.

Il personale è tenuto in ogni caso a segnalare tempestivamente all'Ufficio competente ogni fatto rilevante ed in particolare ogni danno o furto che dovessero riscontrarsi nelle strutture, ovvero ogni situazione di potenziale pericolo per la sicurezza delle persone.

L'Appaltatore per quanto sopra dovrà presentare agli uffici comunali, prima dell'inizio del servizio e valida per tutta la sua durata, una polizza assicurativa RCO e RCT, stipulata con primaria Compagnia assicurativa, per i rischi inerenti alla propria attività, incluso l'appalto in oggetto, e con l'estensione nel novero dei terzi del Comune e dei suoi dipendenti con massimale per anno e per sinistro, valido per l'intero periodo di servizio affidato, non inferiori a € 2.500.000,00 con limite di € 1.500.000,00 per persona e cose o animali.

Detta polizza dovrà restare operante per tutta la durata del presente appalto: copia completa della polizza dovrà essere consegnata al Comune. Inoltre, eventuali franchigie e/o sottolimiti di indennizzo e/o esclusioni operanti in polizza resteranno a carico dell'appaltatore.

Tra i soggetti assicurati devono espressamente rientrare, oltre all'Appaltatore, tutti gli operatori economici, identificati o identificabili, coinvolti nell'esecuzione dell'appalto (es. imprese ausiliari, subcontraenti ecc.).

L'Appaltatore, è sempre tenuto ad aprire il sinistro presso la propria compagnia assicuratrice, laddove vi sia una denuncia di danni, a cose e o persone o animali, cagionati, presumibilmente, durante lo svolgimento del servizio, rimettendo alla valutazione dei periti l'accertamento di responsabilità. Non sono considerate esimenti della responsabilità dell'Appaltatore le dichiarazioni di estraneità degli operatori dell'appaltatore.

L'Appaltatore è tenuto a comunicare al Comune i sinistri, denunciati direttamente alla stessa, cagionati durante lo svolgimento del servizio per conto del Comune.

L'Appaltatore sarà, comunque, sempre considerato come unico ed esclusivo responsabile verso il Comune e terzi per qualunque danno arrecato alle proprietà e alle cose, in dipendenza degli obblighi derivanti dall'appalto.

Nel caso di danni di qualsiasi natura provocati in maniera dolosa o colposa è facoltà dell'Amministrazione comunale di procedere unilateralmente alla risoluzione del contratto d'appalto.
Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale e, pertanto, qualora l'aggiudicataria non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

ART. 20 - STIPULAZIONE CONTRATTO

Divenuto efficace l'affidamento e fatto salvo l'esercizio del potere di autotutela nei casi consentiti dalle norme vigenti, la stipulazione del contratto d'appalto sarà effettuata entro 30 (trenta) giorni in modalità elettronica.
Tutte le imposte e le spese inerenti e conseguenti alla procedura (compresa l'imposta di bollo), gli oneri assicurativi, sono a carico dell'Affidatario, senza diritto di rivalsa nei confronti dell'Amministrazione.
Nelle more di stipula del contratto, nonché nelle more della verifica dei requisiti di cui all'art. 80 del Codice degli appalti, il Comune di Rovigo si riserva la facoltà di chiedere, ai sensi dell'art. 8, comma 1 lett. a) della L. 120/2020, l'esecuzione del contratto in via d'urgenza.

ART. 21 - DOCUMENTI FACENTI PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATTO

Formano parte integrante del contratto anche se non materialmente allegati:
a) il presente capitolato speciale d'appalto;
b) l'offerta tecnica ed economica;
c) il DGUE;
d) copia cauzione definitiva;
e) copia polizza assicurativa stipulata dall'Appaltatore;
f) Protocollo di legalità e codice di comportamento interno;

ART. 22 - CONTROLLI

Il direttore dell'esecuzione (Dec) nominato ai sensi dell'art. 102 del codice può, in ogni momento e con qualsiasi mezzo, accertare il perfetto adempimento del contratto.
In particolare, può effettuare ispezioni e controlli sul buon andamento del servizio, con le più ampie facoltà e nei modi ritenuti più idonei, al fine di accertare l'osservanza di tutte le norme stabilite nel presente capitolato. Le verifiche verranno effettuate in contraddittorio tra le parti ad esito delle quali verrà redatto apposito verbale delle operazioni di verifica effettuate
L'appaltatore è, pertanto, tenuto a fornire agli organi della stazione appaltante incaricati della vigilanza tutta la collaborazione necessaria, fornendo i chiarimenti richiesti e la relativa documentazione.

ART. 23 - SUBAPPALTO

In considerazione della delicatezza e della natura dell'incarico affidato l'ipotesi del subappalto è limitata solo relativamente a servizi ausiliari e accessori a quello principale. Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto. La prevalente esecuzione del contratto è riservata

all’affidatario, il concorrente indica all’atto dell’offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo. In ogni caso non potrà essere subappaltata la gestione degli incassi derivanti dalla vendita online, ed ogni onere comportante tale adempimento, si richiama l’art. 9 del presente capitolato per quanto concerna la nomina di agente contabile, sarà a carico esclusivamente dell’Appaltatore.
L’affidatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell’esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.
Le prestazioni oggetto del presente capitolato possono essere subappaltate, previa autorizzazione della stazione appaltante, entro il limite del 40% dell’importo complessivo contrattuale, nelle modalità e nei limiti di cui all’art. 105 del Codice.
In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.
In caso di subappalto regolarmente autorizzato la stazione appaltante rimane comunque estranea ai rapporti intercorrenti tra l'impresa subappaltatrice e l'affidatario, il quale rimarrà unico e diretto responsabile della qualità e corretta esecuzione dei servizi, nonché del rispetto dei programmi.
In caso di subappalto non autorizzato ai sensi di cui all'art. 105 D.lgs n. 50/2016, comporta la risoluzione del contratto ai sensi dell’art. 1456 del codice civile.
Il contratto non può essere ceduto, pena nullità dell'atto ai sensi dell'art. 105 D.lgs n. 50/2016. L’affidatario potrà invece, nei limiti di cui all’art. 106, comma 13 del D.lgs n. 50/2016, cedere a terzi il credito derivato dal contratto. È fatto comunque divieto all’affidatario conferire in qualsiasi modo e forma procure all’incasso. L’inadempimento delle disposizioni del presente articolo potrà comportare la risoluzione del contratto con conseguente incameramento della cauzione definitiva e salvo il diritto al risarcimento dell’eventuale maggior danno.

ART. 24 – RICHIAMI E DIFFIDE IN CORSO DI ESECUZIONE

L'appaltatore che durante l'esecuzione del servizio dà motivo a più rilievi per negligenze ed inadempienze nell'osservanza delle clausole contrattuali, può essere soggetto a diffida e/o a richiami senza pregiudizio per l'applicazione delle penali.
Le diffide di cui al presente articolo sono comminate dal responsabile del procedimento.
Nell’ipotesi in cui siano state comminate due o più diffide o richiami, l’Amministrazione si riserva di procedere alla risoluzione del contratto.

ART. 25 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

25.1 – RISOLUZIONE:

Fatte salve le ipotesi di risoluzione espressamente previste dal presente Capitolato e dall'art. 108 del D.lgs. 50/2016, la Stazione Appaltante potrà risolvere di diritto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, previa dichiarazione da comunicare all’Affidataria mediante comunicazione via PEC, con riserva altresì di risarcimento dei danni cagionati in caso di violazioni alle pattuizioni contrattuali che determinino grave inadempienza con conseguente incameramento del deposito cauzionale.
Possono costituire causa di risoluzione per grave inadempimento:
- accertate ripetute disfunzioni causate dal sistema informatizzato di biglietteria fornito dall’appaltatrice, tali da arrecare un disservizio all’utenza e quindi direttamente un danno in capo all’Amministrazione comunale, con particolare riferimento: **l’interruzione sistema di vendita e/o**

eccessiva lentezza; mancata fiscalizzazione dei titoli di ingresso; emissione di biglietti doppi; errori nell'annullamento dei biglietti e degli abbonamenti; omissione della manutenzione preventiva del sistema informatizzato causando l'interruzione/sospensione del servizio;
- reiterata e grave inosservanza degli ordini di servizio e/o diffide formali, volte ad assicurare la regolarità e la continuità del servizio nel rispetto del capitolato d'oneri;
- perdita o mancanza delle autorizzazioni/licenze necessarie per l'utilizzazione del sistema informatizzato da parte delle Autorità competenti per procedere alla vendita al pubblico di biglietti e abbonamenti per eventi culturali, appartenenti al segmento di attività della Stazione appaltante;
- cessazione o qualunque sospensione/interruzione unilaterale dei servizi richiesti secondo quanto stabilito dal capitolato d'oneri e dall'offerta tecnica presentata;
- omessa assistenza per la risoluzione di eventuali anomalie tecniche su esplicita richiesta e che comportano un'interruzione del servizio;
- cessione totale o parziale del contratto;
- cessione non autorizzata del credito da quest'ultimo derivato, ovvero il conferimento in qualsiasi modo e forma di procure all'incasso;
- per frode, grave negligenza e inadempimento, mancato rispetto degli obblighi e delle condizioni sottoscritte, cessazione di attività; il Comune incamera la cauzione definitiva, salvo l'ulteriore diritto al risarcimento danni;

Sono altresì cause di risoluzione del contratto:
- mancata reintegrazione della cauzione definitiva eventualmente escussa entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta da parte del Comune;
- quando il Comune e l'impresa, per mutuo consenso, sono d'accordo sull'estinzione del contratto prima dell'avvenuto compimento dello stesso; l'impresa ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva;
- per sopravvenuta, assoluta e definitiva impossibilità della prestazione da parte dell'impresa per causa ad essa non imputabile; l'impresa ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva;
- fallimento dell'impresa;
- ricorso al subappalto senza l'autorizzazione scritta da parte del Comune; il Comune incamera la cauzione definitiva;
- qualora l'importo complessivo delle penali irrogate sia superiore al 10 per cento dell'importo contrattuale o qualora lo stesso inadempimento venga reiterato più volte e l'Amministrazione si avvalga della facoltà di risolvere il contratto; il Comune incamera la cauzione definitiva;
- per violazione degli obblighi di tracciabilità di cui alla L. 136/2010 e successive modificazioni ed integrazioni;
- negli altri casi previsti dal presente capitolato e dalla vigente normativa.

La risoluzione del contratto, non esime l'Aggiudicataria dal risarcimento dei danni subiti dalla Stazione Appaltante, per effetto delle circostanze che hanno determinato la risoluzione e/o conseguenti e connesse.

25.2 – MODALITÀ DEL PROVVEDIMENTO DI RISOLUZIONE:
- La risoluzione del contratto viene disposta con atto dell'organo competente, da notificare alla ditta aggiudicataria.

- L'avvio e la conclusione del procedimento di cui al comma 1 sono comunicati all'impresa con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno/PEC, indirizzata all'impresa nel domicilio legale indicato in contratto salve le ulteriori disposizioni di cui alla legge 7/8/1990, n. 241 e successive integrazioni e modificazioni.
- Nel caso di risoluzione per mancato o non conforme adempimento del servizio l'Amministrazione intimerà per iscritto all'impresa di adempiere entro un congruo termine. Qualora l'impresa non adempia nei termini indicati, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione. In caso di risoluzione del contratto per inadempimenti da parte dell'impresa aggiudicataria, a questa ultima saranno addebitate le spese sostenute in più dal Comune rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse saranno prelevate dalla cauzione incamerata e, ove questa non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, previo "fermo amministrativo" del corrispettivo regolarmente dovuto all'impresa, disposto con provvedimento dell'organo competente. Nel caso di minore spesa, nulla competerà all'impresa inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime l'impresa dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

ART. 26 – RECESSO

Il Comune ai sensi di cui all'art. 109 del D.lgs n. 50/2016 può recedere unilateralmente dal contratto in qualunque momento durante l'esecuzione, previo pagamento del servizio effettivamente prestato, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti (il decimo dell'importo delle prestazioni non eseguite è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni già eseguite).
Il diritto di recesso è preceduto da una formale comunicazione all'appaltatore da darsi con un preavviso non inferiore a 20 (venti) giorni.
In caso di recesso unilaterale da parte dell'appaltatore, lo stesso sarà obbligato a risarcire il danno, che sarà individuato e quantificato anche nell'eventuale differenza di prezzo conseguente al nuovo affidamento.

ART. 27 – PENALITÀ: FATTISPECIE E IMPORTI

L'Appaltatore avrà l'obbligo, nell'esecuzione del servizio, di osservare scrupolosamente le modalità operative indicate nel presente capitolato.
Eventuali irregolarità e inadempienze anche parziali nello svolgimento del servizio (servizio non espletato anche per un solo giorno o espletato in maniera non conforme ai profili organizzativi, stabiliti dall'Amministrazione comunale) saranno contestate all'affidatario per iscritto tramite PEC con l'imposizione di un termine massimo di 10 (dieci) giorni solari per sanare le medesime (ove si tratti di irregolarità sanabili) ovvero per la presentazione delle eventuali giustificazioni scritte.

Qualora le giustificazioni scritte non siano ritenute valide da parte dell'ufficio comunale competente, si procederà all'applicazione delle penali qui indicate a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- prestazione del servizio in maniera non conforme ai profili organizzativi previsti dal contratto (prestazione tardiva, irregolare od incompleta): penale di Euro 500,00;
- mancata prestazione del servizio richiesto: penale di Euro 500,00 per ogni giorno di mancata

esecuzione della prestazione richiesta.
Quando l'importo delle penali applicate supera il 10% del prezzo di affidamento (IVA esclusa) del servizio, il contratto si intenderà risolto automaticamente e verrà incamerata la cauzione definitiva.
Inoltre in caso di mancata o comprovata esecuzione non conforme del servizio il Comune può provvedervi d'ufficio, ricorrendo a terzi, e tutto ciò sarà posto a carico dell'affidatario e salvo il diritto al risarcimento per eventuali maggiori danni.
L'applicazione delle penali avverrà mediante ritenuta praticata sulle fatture emesse nei confronti del Comune: in caso di applicazione di penali l'affidatario dovrà emettere la fattura elettronica al lordo dell'importo delle penali comunicate ed emettere successiva nota di credito a storno parziale per l'importo della penale.
L'importo delle penali è escluso dal campo di applicazione IVA.

ART. 28 – CORRISPETTIVI, TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI, PAGAMENTI E MODALITÀ DI FATTURAZIONE

L'importo pattuito deve intendersi onnicomprensivo di tutte le spese che l'Appaltatore dovrà sostenere per la fornitura dei servizi oggetto di appalto.

L'appaltatore, ex Legge n. 136 del 13 agosto 2010, comunicherà alla Stazione Appaltante gli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i bancario/i o postale/i dedicato/i (anche in via non esclusiva) alle transazioni concernenti i servizi in oggetto, a pena di nullità assoluta del contratto, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su tale/i conto/i. Detti conti correnti potranno essere accesi esclusivamente presso banche o presso la società Poste Italiane S.p.a.

- La Stazione Appaltante liquiderà l'importo dovuto per ciascun servizio effettivamente prestato e sulla base del prezzo indicato nel contratto;
- Il pagamento del corrispettivo, dedotte le eventuali penalità in cui il soggetto affidatario è incorso, verrà effettuato mensilmente, a seguito di presentazione di fattura emessa dall'appaltatore sulla base delle prestazioni a misura effettuate ed accertate da parte del referente della Sezione Attività Teatrali, che provvede alla verifica della correttezza della prestazioni eseguite rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali;
- L'ultimo pagamento verrà disposto dopo la scadenza del contratto, subordinatamente all'acquisizione del certificato di verifica di regolare esecuzione dal quale risulti che l'esecutore abbia completamente eseguito le prestazioni contrattuali;
- Ogni pagamento del corrispettivo contrattuale è subordinato all'acquisizione del DURC e di ogni altra documentazione attestante che gli adempimenti connessi con le prestazioni di lavoro dipendente concernenti l'appalto (versamento delle ritenute fiscali sui redditi di lavoro dipendente, versamento dei contributi previdenziali e assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie dei dipendenti) siano stati correttamente eseguiti dall'appaltatore;
- Il pagamento del corrispettivo avrà luogo entro 30 giorni dal ricevimento delle fatture. Le fatture devono essere intestate a Comune di Rovigo-Teatro Sociale, piazza G. Garibaldi n. 14 - Rovigo - C.F. e P.I. 00192630291 e dovranno riportare all'interno del documento il numero e data provvedimento di aggiudicazione, impegno di spesa assunto dall'Ente, la scadenza della fattura, il codice identificativo gara (CIG), oltre al il Codice Univoco del Comune di Rovigo (UFC34G). In

mancanza di suddetti elementi le fatture saranno restituite al mittente;
- Ai sensi dell'art. 30, comma 5 bis del D.lgs n. 50/2016, sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,5%; le ritenute potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale dopo l'approvazione da parte della Stazione Appaltante del certificato di avvenuta e corretta esecuzione del servizio, previo rilascio di regolare DURC, a garanzia di eventuali debiti c/o con gli enti previdenziali

ART. 29 – SOSPENSIONE DEI PAGAMENTI

Il Comune, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma l'applicazione delle penali, i pagamenti all'impresa cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, fino a che l'impresa non si pone in regola con gli obblighi contrattuali.
La sospensione non può avere durata superiore a tre mesi dal momento della relativa notifica all'impresa a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno/PEC, indirizzata al domicilio legale indicato in contratto, ed è preceduta da "fermo amministrativo" disposto con provvedimento dell'organo competente. Trascorsi i suddetti tre mesi senza che l'impresa si sia posta in regola con gli obblighi contrattuali, la Stazione Appaltante potrà procedere alla risoluzione del contratto per inadempimento.

ART. 30 – CODICE DI COMPORTAMENTO

L'affidatario, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente capitolato, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento interno), ai sensi dell'art. 2, comma 3 dello stesso D.P.R., nonché del "Codice di comportamento interno" del Comune di Rovigo, approvato con Delibera G.C. 2 del 07.01.2014 e aggiornamento Delibera di G.C. n. 5 del 18.01.2018.
A tal fine si informa che il predetto codice è disponibile sul sito web del Comune di Rovigo. http://rovigo.trasparenza-valutazione-merito.it/web/trasparenza/trasparenza.
Il Comune, verificata l'eventuale violazione, contesterà per iscritto all'appaltatore il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

ART. 31 – FORO COMPETENTE

Ove l'impresa ritenga insoddisfacenti le decisioni del responsabile del procedimento, la definizione della controversia è attribuita al foro di Rovigo.

ART. 32 – NORMA DI RINVIO

A corredo e a completamento delle disposizioni contenute nel presente capitolato, si richiama espressamente la normativa vigente nella materia oggetto dell'appalto.
Per quanto non previsto nel presente capitolato e nella normativa richiamata, si rinvia altresì al regolamento comunale per la disciplina dei contratti, alle norme vigenti in materia di contabilità degli enti locali, di amministrazione del patrimonio e contabilità generale dello Stato e di contratti di diritto privato.

ART. 33 – INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI ART. 13 REGOLAMENTO UE 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento 679/2016 (GDPR), Titolare del trattamento è il Comune di Rovigo: tel. 0425.2061/206212, Piazza Vittorio Emanuele II, 1 - 45100 Rovigo, E-mail: urp@comune.rovigo.it | PEC: comunerovigo@legalmail.it. Il Titolare, Comune di Rovigo, ai sensi dell'art. 13 par. 3 del regolamento UE 2016/679, nel caso proceda a trattare i dati personali raccolti, per una finalità diversa da quella individuata nel precedente punto 2, procede a fornire all'interessato ogni informazione in merito a tale diversa finalità oltre che ogni ulteriore informazione necessaria ex art. 13 par. 2 del regolamento stesso.

Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è la società Polimatica Progetti srl con sede in Via Boiardo, 71 – contatti: dpo@comune.rovigo.it cui è possibile fare riferimento per avere informazioni rispetto al trattamento dei propri dati personali e al rispetto della propria privacy.

I dati personali sono trattati per le seguenti finalità: affidamento di un servizio con pubblicazione e archiviazione dati e nel rispetto degli obblighi previsti da: d.lgs. 50/2016; d.lgs. 33/2013; Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari (delibera di C.C. 188/2005); Regolamento UE 2016/679.

Il trattamento riguarda le seguenti categorie di attività di trattamento: affidamento servizi: raccolta dati presenti nelle autocertificazioni, preventivi, nelle convenzioni, pubblicati nelle determinazioni.

Verifiche successive agli affidamenti (anagrafe tributaria).

Il trattamento si svolge nel rispetto dei principi normati dall'art. 5 del regolamento Ue 2016/679 e dei diritti dell'interessato disciplinati nel Capo III dello stesso regolamento.

Il trattamento è effettuato con modalità in parte automatizzate e comprende le operazioni o complesso di operazioni necessarie (conferimento di dati solo a pubbliche autorità; indicazione del responsabile del trattamento dei dati per conto del titolare nei capitolati e nelle convenzioni; utilizzo applicativi con password; per il trattamento effettuato con documenti e atti cartacei si adottano misure per la custodia e conservazione atte a salvaguardare la riservatezza dei dati contenuti) per il perseguimento delle finalità indicate.

I dati sono trattati garantendo, ai sensi dell'art. 32 del regolamento UE 2016/679, la loro sicurezza con adeguate misure di protezione al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita dei dati, della modifica, della divulgazione non autorizzata o dell'accesso accidentale o illegale. I trattamenti sono effettuati a cura delle persone fisiche autorizzate allo svolgimento delle relative procedure.

I dati personali oggetto di trattamento possono essere comunicati a soggetti terzi, pubblici e privati, in ottemperanza ai relativi obblighi di legge, di regolamento e/o contrattuali. Indicativamente, i dati vengono comunicati a: ANAC, INPS-INAIL, Regioni, Procura della Repubblica, Agenzia delle entrate, Camera di Commercio.

Periodo di conservazione dei dati: permanente.

L'interessato/a può esercitare i diritti previsti dal Capo III del regolamento UE 2016/679 ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, la limitazione o la cancellazione nonché di opporsi al loro trattamento fatta salva l'esistenza di motivi legittimi da parte del Titolare. A tal fine può rivolgersi a: Comune di Rovigo, Dirigente Settore Cultura

Dott.ssa Micaela Pattaro e al Responsabile della protezione dei dati ex art. 37 del regolamento UE 2016/679.

In base a quanto previsto dall'art. 77 del Regolamento UE 2016/679, in caso di presunte violazioni del regolamento stesso, l'interessato può proporre un eventuale reclamo all'Autorità di Controllo Italiana - Garante per la protezione dei dati personali, fatta salva ogni altra forma di ricorso amministrativo o giurisdizionale.

ALLEGATO A – PIANTA TEATRO SOCIALE DI ROVIGO

