



ALLEGATO 1 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio prevede, quale prestazione principale, la gestione della biglietteria informatizzata finalizzata alla vendita di biglietti nelle seguenti categorie:

- singoli spettacoli ed abbonamenti stagionali;
- altre attività connesse agli spettacoli.

Il servizio comprende la fornitura in noleggio, installazione, collaudo, dei sistemi hardware e software, autorizzati dalla Agenzia delle entrate e dalla S.I.A.E. per la realizzazione del sistema di biglietteria informatizzata per la durata di anni tre.

Il servizio prevede, quale prestazione secondaria, l'assistenza tecnica, manutenzione, aggiornamenti durante il periodo di vigenza contrattuale dei sistemi hardware e software.

Il sistema deve essere integrato ad un circuito di prevendita in remoto per la vendita di biglietti e abbonamenti su piattaforma internet, Call Center e rete di vendita con punti vendita abilitati ed ad un sistema di controlli accessi informatizzato.

1. Architettura del sistema

a) n. 1 server locale doppio completo di gruppo di continuità che alimenti e connetta tutte le varie interfacce di vendita (botteghino locale e rete di prevendita in remoto). Il server deve essere costituito da un server operativo e da un server di backup in stato di hot – standby allineato in tempo reale sia come software installato che come base dati al server principale, in modo da poterlo sostituire in qualsiasi momento senza alcun downtime del servizio garantendo quindi la continuità in qualsiasi evenienza;

b) n. 4 postazioni di vendita locali (di cui n. 1 mobile), nei luoghi messi a disposizione dall'Associazione Teatro Biondo di Palermo, completi di stampanti termiche e ogni altro accessorio necessario al funzionamento delle postazioni. Il sistema dovrà essere predisposto per l'integrazione con una quinta postazione di vendita locale;

c) utilizzo del sistema mediante linee telefoniche non dedicate come ADSL, reti wireless ecc.

2. Caratteristiche del sistema

Il software di gestione del sistema deve consentire, come requisito minimo le seguenti operazioni:

- elevata velocità di caricamento delle planimetrie, emissione e stampa dei biglietti e/o dei carnet di biglietti e/o delle tessere d'abbonamento che dovranno riportare il logo dell'Associazione Teatro Biondo Stabile di Palermo , un numero di serie progressivo e un codice a barre a lettura ottica. 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.);
- presenza costante del sinottico delle planimetrie con rappresentazione a colori diversi dello stato dei posti (libero, prenotato, venduto, abbonato);
- la gestione di prenotazioni senza attivare una procedura fiscale;
- il rinnovo automatico dell'abbonamento al cliente che vuole esercitare il diritto di prelazione;
- la vendita e la prevendita di biglietti e abbonamenti con posto assegnato, data di utilizzo, dati anagrafici dell'acquirente;
- la vendita di diverse tipologie di biglietti, differenti per settore e/o prezzo e data dell'evento, nonché di carnet per spettacoli plurimi e/o abbonamenti;
- la gestione delle diverse tipologie di prezzo e riduzioni previste su indicazione dell'Associazione;
- la gestione delle diverse modalità di pagamento (contanti, bancomat, carta di credito, voucher o altre forme espressamente indicate). L'emissione del biglietto o

dell'abbonamento dovrà essere tassativamente subordinata all'accertamento dell'avvenuto pagamento e/o alla verifica della validità della carta di credito o bancomat;

- la vendita on line tramite internet e/o punti vendita collegati in rete, delle stesse tipologie di biglietto, carnet o abbonamento disponibili presso il botteghino dell'Associazione. Il sistema dovrà realizzare l'immediata interazione della pluralità dei canali di vendita;

- la vendita on line tramite internet e/o punti vendita e/o call center dovrà anche prevedere di generare direttamente al cliente un biglietto o abbonamento con codice a barra a lettura ottica (stampa a casa);

- la gestione delle prenotazioni e vendite telefoniche con auto generazione e invio di mail di conferma all'indirizzo dell'acquirente;

- la stampa dei modelli denominati C1 e degli elaborati previsti dalla legge per la S.I.A.E, con possibilità di salvataggio su files ed archivio degli stessi;

- procedura per l'annullo massivo di biglietti in caso di annullamento dello spettacolo con relativa rendicontazione contabile;

- totale affidabilità, con esclusione di qualsiasi errore di doppia assegnazione dello stesso posto e calcolo del prezzo;

- doppia interfaccia operatore utente per ridurre al minimo i problemi di tempo;

- 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;

- carico e scarico dei biglietti e dei tagliandi di abbonamento;

- abilitazione d'accesso in ciascuna singola postazione con codice identificativo e password;

- la possibilità di accesso alla vendita Internet direttamente con la stessa macchina dedicata alle operazioni di sportello;

- la possibilità di estrarre i dati immessi al momento dell'acquisto dei biglietti o degli abbonamenti 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;

- poter inserire attraverso iFrame o html nella pagina evento del sito dell'Associazione la possibilità di acquistare direttamente su tale piattaforma il biglietto da parte dei visitatori del sito Web. Tale acquisto dovrà essere integrato al sistema di vendita on line;

- sistema CRM integrato costituito dal cosiddetto Modulo Marketing che permette di organizzare il database clienti e su questi fare azioni di marketing e fidelizzazione come invio di email personalizzate, promozioni etc.;

- emissione di un report immediato in qualsiasi momento, per analisi delle vendite e dei canali di vendita (botteghino, on line, punti vendita convenzionati ecc.) che includa:

- per ogni singolo evento attuale e passato i biglietti venduti, il numero di spettatori presenti in sala, la composizione anagrafica degli spettatori ripartita per sesso e per fascia di età, esportabili nei formati excel, html, pdf ecc;

- i dati derivanti da C1 di biglietti venduti ed incasso dei medesimi (inclusa prevendita), abbonamenti, biglietti prenotati e valore degli stessi, per periodo di vendita, per spettacolo, esportabile nei formati excel, html, pdf;

- report giornaliero in formato excel dei dati giornalieri di incasso nelle forme destinati alla registrazione in contabilità generale e contenenti tutte le informazioni relative ad imponibile, IVA e modalità di incasso;

- gestione automatizzata del borderò SIAE che dovrà essere trasmesso entro il primo giorno non festivo dal termine della manifestazione;

- possibilità di creare o modificare i report in base alle esigenze dell'Associazione Teatro Biondo Stabile di Palermo;

- 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;

- modificabilità dei dati relativi alle vendite dei biglietti solamente mediante procedure e non attraverso un accesso diretto alle basi dati.

3. Call Center

Il Call Center dovrà essere attivo tutti i giorni dell'anno ad esclusione delle sole festività nazionali dalle ore 09:00 alle ore 20:00 e dovrà fornire:

- informazioni sugli spettacoli in calendario;
- informazioni sulla disponibilità dei posti;
- informazioni sui prezzi;
- prenotazioni e vendita dei biglietti e degli abbonamenti.

Inoltre l'affidatario raccoglierà le informazioni relative al traffico telefonico e fornirà all'Associazione mensilmente un report statistico di chiamate ed un data base con le anagrafiche degli acquirenti per eventuali operazioni di marketing.

4. Gestione della rete e dei canali di prevendita

La rete di vendita oltre che dal Botteghino dell'Associazione, dal sistema di vendita via Internet e Call Center, è costituita dai Punti remoti, ovvero da soggetti terzi che acquisiscono dalla ditta aggiudicataria, con il benestare dell'Associazione, le attività di vendita e prevendita dei biglietti e degli abbonamenti relativi agli spettacoli dell'Associazione.

La rete di vendita, che verrà gestita dalla ditta aggiudicataria, dovrà garantire la presenza sul mercato specifico di riferimento.

Tale attività dovrà interagire con la pluralità dei canali di vendita in tempo reale, consentendo al Botteghino dell'Associazione la rilevazione on line delle prenotazioni effettuate e confermate con il pagamento, che sarà accreditato sul c/c dell'Associazione il giorno successivo alla vendita.

Dovranno essere previsti uno o due punti in remoto, integrati nel sistema, nei locali del Teatro Biondo, su espressa indicazione della Direzione dell'Associazione.

5. Sistema di controllo accessi informatizzato

La ditta aggiudicataria dovrà fornire un sistema di controllo accessi integrato in tempo reale con il sistema di biglietteria, per la gestione dell'ingresso del pubblico al Teatro nelle manifestazioni, con validazione fiscale dei titoli. La ditta dovrà prevedere la fornitura in comodato gratuito almeno di n. 2/3 terminali palmari e altra attrezzatura idonea allo scopo necessari per la lettura dei titoli.

6. Manutenzione e assistenza

L'impresa aggiudicataria dovrà garantire quale prestazione secondaria:

- un servizio di helpdesk per la risoluzione di eventuali anomalie tecniche a disposizione del personale dell'Associazione 7 giorni su 7 dalle 09:00 alle 22:00;
- la manutenzione preventiva di tutte le attrezzature in maniera da assicurare un servizio senza interruzioni. In caso di guasti non prevedibili dovrà essere sempre assicurata la sostituzione entro 4 ore dell'attrezzatura non funzionante;
- per tutta la durata dell'appalto la ditta aggiudicataria dovrà garantire il continuo adeguamento delle procedure di biglietteria alle eventuali nuove disposizioni legislative, regolamentari e/o altro che dovessero essere emanate in materia e dovrà provvedere a tutte le modifiche del software nel caso di variazioni alle modalità di gestione, incasso, sistemi tariffari ecc. decisi dall'Associazione.

7. Istruzione del personale dell'Associazione

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la formazione del personale che l'Associazione renderà disponibile in modo da assicurare un grado di autonomia sufficiente ad una gestione e conduzione autonoma del sistema e del suo utilizzo.

Dovrà essere previsto il necessario affiancamento operativo ai predetti operatori nella fase di start-up ed avviamento del sistema.

8. Sedi esecuzione del servizio presso:

- Teatro Biondo, Via Roma, Palermo;
- eventuali altre sedi presso le quali l'Associazione deciderà di rappresentare spettacoli.

QUANTIFICAZIONE ECONOMICA DEL SERVIZIO

Di seguito si esplicitano i corrispettivi posti a base d'asta:

- a) royalty pari ad € 0,50 al netto di IVA per ciascun biglietto venduto presso i punti di vendita esterni e/o tramite internet e/o call center, una royalty fissata in € 0,20 per ciascun biglietto venduto presso le casse della sede dell'Associazione comprese eventuali variazioni (cambio data, posti, etc.), con un minimo garantito di n. 57.000 tagliandi emessi;
- b) un canone mensile di € 321,00 per i servizi di assistenza e manutenzione di cui al precedente paragrafo, punto 6. (Manutenzione e assistenza).

Si precisa che:

- qualora si verifichi il mancato raggiungimento dell'obiettivo di vendita dei 57.000 tagliandi, l'eventuale differenza tra i tagliandi minimi garantiti e quelli emessi sarà compensata con una royalty pari a € 0,20;
- nulla sarà dovuto all'affidatario del servizio per la vendita di biglietti inerenti l'attività dedicata alle scuole, le visite guidate, le prove aperte al pubblico, le mostre, altri eventi assimilabili, per i biglietti omaggio e quelli annullati.

Gli oneri relativi alla sicurezza per i rischi interferenti sono stati stimati in € 150,00 per tutta la durata dell'appalto.

IL SUPPORTO AL RUP

(Ing. Pietro Spina)

IL RUP

(Giovanni Di Gangi)