

**PROCEDURA NEGOZIATA PER SERVIZI DI BIGLIETTERIA AUTOMATIZZATA NELL'AMBITO DEL
CIRCUITO ERT**

—

ALLEGATO 1 - CAPITOLATO TECNICO

ART. 1. - OGGETTO

Costituisce oggetto del presente Capitolato Tecnico l'affidamento del servizio di "biglietteria automatizzata", ovvero un sistema di vendita ed emissione di biglietti ed abbonamenti per le manifestazioni programmate dall'Ente Regionale Teatrale del Friuli Venezia Giulia (di seguito ERT) presso la biglietteria centrale e presso le singole *location* di spettacolo teatrale indicate dall'ERT nell'ambito della Regione Friuli Venezia Giulia.

Il sistema di biglietteria automatizzata dovrà essere conforme alla normativa fiscale vigente ed omologato dall'Agenzia delle Entrate, secondo quanto indicato nel Disciplinare di Gara, in particolare per quel che riguarda i requisiti di partecipazione.

ART. 2. - LOCATION E SERVIZI

Il servizio di biglietteria automatizzata è così strutturato:

a) Postazioni fisse e biglietterie portatili nell'ambito del Circuito ERT:

1	Udine – Sede ERT – postazione fissa 1
2	Udine – Sede ERT – postazione fissa 2
3	Udine – Sede ERT – biglietteria portatile 1
4	Udine – Sede ERT – biglietteria portatile 2
5	Artegna – Nuovo Teatro Mons. Lavaroni – postazione fissa
6	Casarsa della Delizia - Teatro Pier Paolo Pasolini - postazione fissa
7	Casarsa della Delizia – Biblioteca Comunale – biglietteria portatile
8	Cividale del Friuli - Teatro Adelaide Ristori - postazione fissa
9	Codroipo - Teatro Comunale Benois De Cecco- postazione fissa
10	Cordenons - Auditorium Aldo Moro - postazione fissa
11	Gemona del Friuli – Cinema Teatro Sociale – biglietteria portatile
12	Grado – Auditorium Biagio Marin - postazione fissa
13	Grado - Biblioteca Comunale - biglietteria portatile
14	Latisana – Cinema Teatro Odeon - postazione fissa
15	Latisana – Segreteria CIT c/o Cinema Teatro Odeon - postazione fissa
16	Lestizza - Comune – biglietteria portatile
17	Lignano Sabbiadoro – Cinecity – postazione fissa
18	Maniago - Teatro Verdi - postazione fissa
19	Maniago - Museo CORICAMA - postazione fissa
20	Monfalcone - Teatro Comunale - postazione fissa 1
21	Monfalcone – Teatro Comunale – postazione fissa 2
22	Monfalcone – Biblioteca Comunale – postazione fissa
23	Muggia – Teatro Giuseppe Verdi – biglietteria portatile
24	Palmanova - Teatro Gustavo Modena - postazione fissa
25	Polcenigo – Teatro Comunale – biglietteria portatile

26	Pontebba – Teatro Italia - biglietteria portatile
27	Prata di Pordenone – Teatro Pileo – biglietteria portatile
28	Premariacco – TeatrOrsaria – biglietteria portatile
29	S. Daniele del Friuli – Auditorium Alla Fratta – biglietteria portatile
30	S. Vito al Tagliamento – Ufficio IAT - postazione fissa
31	S. Vito al Tagliamento - Auditorium Zotti - postazione fissa
32	Sacile – Cinema Teatro Zancanaro - postazione fissa
33	Sacile – Cinema Teatro Zancanaro – biglietteria portatile
34	Sedegliano – Teatro Plinio Clabassi - biglietteria portatile
35	Spilimbergo – Teatro Miotto – biglietteria portatile 1
36	Spilimbergo - Teatro Miotto – biglietteria portatile 2
37	Talmassons – Auditorium Comunale – biglietteria portatile
38	Tolmezzo - Auditorium Candoni - postazione fissa 1
39	Tolmezzo – Auditorium Candoni – postazione fissa 2
40	Zoppola – Auditorium Comunale – biglietteria portatile

b) Servizio di biglietteria con possibilità di stampa massiva per manifestazioni organizzate dall'ERT nelle Sale alternative e/o in luoghi non deputati in via ordinaria a spettacolo nella regione Friuli Venezia Giulia (a titolo esemplificativo e non esaustivo Auditorium, Istituti Scolastici, Biblioteche).

c) Utilizzo delle biglietterie da parte degli associati e/o terzi che ne fanno richiesta, in particolare per l'attività cinematografica.

ART. 3. - REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO

La remunerazione del servizio è determinata dalle *royalties* applicate su ciascun abbonamento e biglietto emesso o annullato.

Il valore del servizio è stato calcolato sulla base dello storico delle emissioni di abbonamenti e biglietti degli ultimi tre anni e del prevedibile incremento dell'attività nelle prossime Stagioni Teatrali.

In particolare, si prevede che il servizio possa constare di 6.500 abbonamenti (in media 6 tagliandi per abbonamento), 49.000 biglietti per spettacoli di Prosa, Musica e Danza e per spettacoli di TeatroScuola all'anno, a cui si aggiungono circa 400 abbonamenti e 5.900 biglietti annullati successivamente all'emissione.

Si è inoltre tenuto conto dell'incremento dell'emissione di biglietti e abbonamenti che si verificherà nei prossimi anni, in seguito al continuo allargamento delle attività dell'ERT FVG e dei Teatri del Circuito.

Il valore del servizio potrà quindi variare in aumento o in ribasso in relazione al numero della bigliettazione e degli abbonamenti emessi nel corso delle manifestazioni relative alle annualità rientranti nella durata contrattuale.

ART. 4. - ROYALTIES

Le royalties oggetto dell'offerta economica si riferiscono ai corrispettivi unitari per emissione, che determinano l'importo stimato del servizio. Esse vengono suddivise per tipologia di emissione e per ciascuna tipologia è individuato un importo massimo d'offerta:

a) Biglietti emessi per spettacoli e rassegne teatrali ERT di prosa, musica, danza, teatroscuola, esclusi titoli annullati: royalty massima fissata in euro 0,18 per tagliando emesso;

- b) Abbonamenti emessi per rassegne teatrali ERT, esclusi titoli annullati: royalty massima fissata in euro 0,35 per abbonamento emesso;
- c) Biglietti annullati per spettacoli e rassegne teatrali ERT di prosa, musica, danza, teatro scuola: royalty massima fissata in euro 0,15 per tagliando annullato;
- d) Abbonamenti annullati per rassegne teatrali ERT: royalty massima fissata in euro 0,05 per abbonamento annullato.

ART. 5 - DUVRI E COSTI DELLA SICUREZZA

La presente procedura di gara ha ad oggetto una mera fornitura, pertanto, ai sensi del comma 3-bis dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., non è stato redatto il documento di valutazione dei rischi da interferenza. Tuttavia, al momento dell'affidamento, l'ERT si riserva di valutare con l'Aggiudicatario il piano di installazione e predisposizione delle postazioni e gli eventuali rischi da interferenza che esso potrebbe comportare.

È comunque onere di ciascun Concorrente elaborare, relativamente ai costi della sicurezza afferenti all'esercizio della propria attività, il documento di valutazione dei rischi e di provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici connessi all'attività svolta dallo stesso.

ART. 6. - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio di biglietteria automatizzata dovrà prevedere:

- un server di sistema, conforme a legge, la cui titolarità risulti intestata all'offerente, che alimenti tutte le postazioni di emissione e vendita (botteghino locale, e rete di prevendita) nonché garantisca il proseguimento delle attività anche in caso di guasto e svolga funzioni di back-up dati.
- postazioni di emissione e vendita, conformi a legge, nella quantità minima di nr. 40, divise tra postazioni fisse e biglietterie portatili come indicato all'art. 2, dislocate in tutto il territorio della Regione Friuli Venezia Giulia, dotate almeno di:
 - pc completo di tastiera, mouse, hardware, licenze d'uso e software sistema di biglietteria;
 - doppio monitor (operatore/cliente);
 - stampante termica per biglietti;
 - stampante per stampe contabili e resoconti;
 - gruppo di continuità;
- utilizzo del sistema mediante linee telefoniche e dati non dedicate, quali: Fibra Ottica, ADSL, ISDN, 4G, UMTS;
- un software di gestione che permetta di svolgere in locale e/o online le seguenti azioni e operazioni:
 - a. la vendita e la prevendita di biglietti e abbonamenti;
 - b. la vendita, per singola transazione, di diverse tipologie di biglietto e abbonamento, differenti per settore e/o prezzo e data dell'evento, nonché di carnet per spettacoli plurimi e/o a turno libero;
 - c. la creazione di "abbonamenti" che comprendano spettacoli in sale differenti, con date, titoli e posti vincolati da regole a discrezione dell'ERT, composti da carnet cumulabili di tagliandi separati;
 - d. la gestione delle diverse tipologie di prezzo e riduzioni previste di volta in volta dal listino prezzi stabilito dall'ERT;
 - e. la gestione delle diverse modalità di pagamento (contanti, bancomat, carta di credito, o altre forme), anche cumulabili all'interno di ogni singola transazione e la loro visualizzazione sul riepilogo emissioni/cassa;
 - f. la vendita on line tramite Internet, gestita direttamente dall'offerente o da subappaltatore autorizzato (si vedano in proposito le disposizioni contenute nel Disciplinare di Gara), delle stesse tipologie di biglietto, carnet o abbonamento disponibili presso le biglietterie del Circuito ERT. La vendita, per le singole piazze, verrà comunque attivata solo previa autorizzazione dell'ERT e dovrà essere possibile attivare la vendita solo per determinati settori o file della sala teatrale.

- L'incasso dovrà confluire su conto corrente fornito dall'ERT direttamente o al massimo entro sette giorni dalle vendite;
- g. la gestione delle prenotazioni;
 - h. la visualizzazione dei posti a sedere, con differenziazione dei colori per ciascuna tipologia di posto.
 - i. la vendita di biglietti e abbonamenti sia con posto assegnato che a posto libero.
 - j. nel caso di vendita di biglietti e abbonamenti con posto assegnato, è a cura dell'offerente il relativo caricamento nel sistema di biglietteria delle mappe dei settori di ciascun teatro del circuito ERT, nonché di tutte le sale che verranno indicate di volta in volta dall'ERT;
 - k. la gestione dell'anagrafica clienti sia per gli abbonamenti che per le prenotazioni dei singoli eventi. L'anagrafica dovrà essere altresì esportabile in file formato .xls e .csv e consentire all'ERT ricerche di marketing in ordine ad aspetti quali la tipologia degli eventi acquistati, l'età e profilazione degli acquirenti, la loro provenienza geografica, la tipologia dei posti prescelti. Dall'anagrafica clienti dovrà inoltre essere possibile generare le liberatorie di rinnovo degli abbonamenti in formato .pdf, secondo il modello fornito dall'ERT;
 - l. l'abilitazione d'accesso per ciascuna singola postazione del Circuito ERT, differenziata con codice identificativo per i diversi operatori. Le postazioni dislocate nella sede legale dell'ERT dovranno poter gestire tutti gli eventi del Circuito ERT, compresa l'abilitazione e il blocco delle vendite per ciascun evento di tutto il circuito ERT.
 - m. nelle singole postazioni dovrà essere prevista la possibilità di gestire eventi programmati in tutto il circuito ERT, secondo le indicazioni e le abilitazioni fornite di volta in volta dalla Sede ERT;
 - n. la gestione degli annulli direttamente dalle singole postazioni entro i termini e con le modalità stabilite dalla normativa vigente, nonché l'emissione di un report di controllo dei biglietti annullati, per data e periodo di operazione, per data di spettacolo e per titolo di spettacolo;
 - o. l'offerente dovrà garantire l'utilizzo del sistema e delle emittitrici installate nei punti vendita ERT anche per eventi non organizzati dall'ERT, previa autorizzazione dell'Ente stesso e accordo diretto per tariffe e modalità di pagamento tra l'offerente e gli interessati;
 - p. la stampa massiva dei titoli d'accesso per la distribuzione da parte di terzi nonché per gli eventi in luoghi non deputati in via ordinaria allo svolgimento di attività di spettacolo e/o trattenimento, secondo quanto stabilito dall'Agenzia delle Entrate; nel caso di stampa massiva dovrà essere possibile l'emissione di un numero di titoli di accesso superiore alla capienza della sala, non potendo determinare in anticipo il quantitativo per tipologia di biglietto che verrà acquistato dagli utenti (intero/ridotto/omaggio/cortesia). Dovrà inoltre essere possibile stampare il registro analitico ed il riepilogo delle emissioni;
 - q. la visualizzazione, la stampa e/o l'esportazione in formato .pdf dei modelli denominati C1 e C2 per documentazione SIAE, previsti dalla vigente normativa, nonché la distinta di incasso richiesta dalle Compagnie Teatrali ai fini della rendicontazione Ministeriale ed il loro invio immediato tramite mail.
 - r. riepiloghi di cassa con stampe analitiche o riassuntive esportabili in formato .pdf, specifiche per piazza e per evento, per controlli da parte dell'ufficio amministrazione ERT che contabilizza direttamente tutti i corrispettivi del circuito ERT (abbonamenti e relativi ratei e biglietti). I dati giornalieri di incasso dovranno essere riepilogati nelle forme destinate alla registrazione in contabilità generale e contenenti tutte le informazioni relative a imponibile, IVA e modalità di incasso (contanti, pos, web...)
 - s. la personalizzazione grafica dei titoli di accesso (logo ERT e altri, ecc.)
 - t. l'emissione di un report analitico di controllo di tutte le attività giornaliere per singolo operatore per ciascun teatro del circuito ERT;
 - u. la visualizzazione ed esportazione della situazione delle scorte di biglietti per ciascuna location;
 - v. la possibilità di creare o modificare i report in base alle esigenze dell'ERT.

Rimangono a carico del fornitore del servizio le comunicazioni fiscali e SIAE giornaliere e mensili agli organi competenti.

ART. 7. - INSTALLAZIONE DELLE POSTAZIONI

L'installazione delle biglietterie e la loro messa in funzione dovranno avvenire entro 10 giorni dalla data di stipula del contratto.

ART. 8. - ASSISTENZA TECNICA, SOFTWARE, HARDWARE PERIODICA E/O SU RICHIESTA

Il fornitore dovrà garantire i seguenti servizi:

1. installazione e predisposizione delle postazioni presso le singole location di cui all'art. 2 del presente Capitolato;
2. assistenza tecnica garantita 24 ore su 24, sette giorni su sette, da prestarsi attraverso servizio di help desk telefonico (su richiesta);
3. formazione all'utilizzo del sistema al personale ERT, che dovrà avvenire alla consegna delle postazioni di biglietteria automatizzata, previo accordo con l'Ente. In particolare:
 - a. minimo 2 giornate con presenza di un esperto contabile e informatico presso la sede ERT per le funzionalità del sistema;
 - b. minimo 2 ore con un esperto informatico presso ciascuna postazione biglietteria nelle location del Circuito ERT di cui all'art. 2 del presente Capitolato Tecnico;
4. il caricamento degli eventi (date, titolo, prezzi, tipologie di riduzioni, ecc.) e le eventuali modifiche per l'emissione dei biglietti e degli abbonamenti, secondo le indicazioni fornite dall'ERT;
5. assistenza tecnica *hardware* e *software* da prestarsi entro 24 ore dalla segnalazione da parte dell'ERT, con sostituzione completa dell'apparecchiatura in caso di guasto;
6. aggiornamento periodico del *software*;
7. consegna del Manuale d'uso per l'utilizzo del sistema con la descrizione di tutte le funzionalità;
8. caricamento nel sistema di biglietteria delle mappe dei settori di ciascun teatro del circuito ERT, nonché di tutte le location che verranno indicate di volta in volta dall'ERT;
9. utilizzo del sistema e delle emettitrici installate nei punti vendita ERT anche per eventi non organizzati dall'ERT, previa autorizzazione dell'Ente stesso e accordo diretto per tariffe e modalità di pagamento tra l'offerente e gli interessati.

ART. 9. - SUPPORTI CARTACEI

Deve essere prevista a carico della ditta offerente la fornitura di supporti cartacei generici in carta termica da imprimere all'atto della stampa.

Tali supporti devono prevedere stampe di loghi, per sponsorizzazioni e personalizzazioni, anche su singolo evento.

ART. 10. - PROMOZIONE DEGLI EVENTI

L'offerente deve prevedere una campagna promozionale degli eventi dell'ERT sui diversi canali di prevendita integrati, che rappresenti anche un'opportunità di visibilità e promozione per raggiungere un pubblico selezionato di utenti interessati allo spettacolo dal vivo e al mondo degli eventi.

In particolare, l'aggiudicatario dovrà pubblicizzare sul suo sito la vendita dei biglietti di spettacoli di volta in volta indicati dall'ERT.