

**SERVIZI DI BIGLIETTERIA AUTOMATIZZATA
E SERVIZI DI VENDITA ON-LINE DI TITOLI DI ACCESSO
AGLI EVENTI ERT
Allegato 1 – Capitolato Tecnico**

ART. 1 - OGGETTO

Costituisce oggetto del presente Capitolato Tecnico l'affidamento dei seguenti servizi:

- **servizio di biglietteria automatizzata**, conforme alla normativa fiscale vigente ed omologato dall'Agenzia delle Entrate, secondo quanto indicato nei documenti di gara: un sistema di vendita ed emissione di biglietti e 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;
- **servizio di vendita on-line di titoli validi per l'accesso** agli eventi culturali organizzati dall'ERT sul territorio della Regione Friuli Venezia Giulia, in collegamento e integrazione con la biglietteria fiscale: un portale di biglietteria online personalizzato, su sito con dominio di 3° livello, con accesso al back-end da parte di ERT e CRM personalizzato.

ART. 2 – SERVIZIO DI BIGLIETTERIA AUTOMATIZZATA

Il servizio di biglietteria automatizzata sarà così strutturato:

- a) 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;
- b) postazioni di emissione e vendita, conformi a legge, fisse o portatili, e lettori palmari di QR code dislocati in tutto il territorio della Regione Friuli Venezia Giulia come di seguito indicato:

N.	Luogo e tipologia	Stampanti biglietti	Lettori palmari
1	Udine – Sede ERT – postazione fissa 1	2	2
2	Udine – Sede ERT – postazione fissa 2		
3	Udine – Sede ERT – biglietteria portatile 1		
4	Udine – Sede ERT – biglietteria portatile 2		
5	Udine – Sede ERT – biglietteria portatile 3		
6	Udine – Sede ERT – biglietteria portatile 4		
7	Udine – Sede ERT – biglietteria portatile 5		
8	Artegna – Nuovo Teatro Mons. Lavaroni – postazione fissa	1	1
9	Casarsa della Delizia - Teatro P.P. Pasolini - postazione fissa	1	1
10	Casarsa della Delizia – Biblioteca – biglietteria portatile	1	
11	Cividale del Friuli - Teatro Adelaide Ristori - postazione fissa	1	1
12	Codroipo - Teatro Benois De Cecco- postazione fissa	1	1
13	Cordenons - Auditorium Aldo Moro - postazione fissa	1	1
14	Fagagna – Sala Vittoria – biglietteria portatile	1	
15	Forni di Sopra – Ciasa dai Fornes – biglietteria portatile	1	1
16	Gemona del F. – Cinema Teatro Sociale – biglietteria portatile	1	1
17	Grado – Auditorium Biagio Marin - postazione fissa	1	1

18	Latisana – Cinema Teatro Odeon - postazione fissa	1	1
19	Latisana – Segreteria CIT – biglietteria portatile	1	
20	Lestizza - Comune – biglietteria portatile	1	1
21	Lignano Sabbiadoro – Cinecity – postazione fissa	1	1
22	Maniago - Teatro Verdi - postazione fissa	1	1
23	Maniago - Museo CORICAMA – biglietteria portatile	1	
24	Monfalcone - Teatro Comunale - postazione fissa 1	1	2
25	Monfalcone – Teatro Comunale – postazione fissa 2	1	
26	Monfalcone – Biblioteca Comunale – postazione fissa	1	
27	Muggia – Teatro Giuseppe Verdi – biglietteria portatile	1	
28	Palmanova - Teatro Gustavo Modena - postazione fissa	1	1
29	Polcenigo – Teatro Comunale – biglietteria portatile	1	
30	Pontebba – Teatro Italia – postazione fissa	1	1
31	Pontebba – Infopoint - biglietteria portatile	1	
32	Prata di PN – Teatro Pileo – nessuna postazione necessaria	1	
33	Precenico – Auditorium Comunale – biglietteria portatile	1	
34	Premariacco – TeatrOrsaria – biglietteria portatile	1	
35	S. Daniele del F. – Biblioteca – postazione fissa	1	
36	S. Daniele del F. – Auditorium Alla Fratta – biglietteria portatile	1	1
37	S. Quirino – biglietteria portatile	1	
38	S. Vito al Tagliamento – Ufficio IAT – biglietteria portatile	1	1
39	S. Vito al Tagliamento - Auditorium Zotti - postazione fissa	1	
40	Sacile – Teatro Zancanaro – nessuna postazione necessaria	2	2
41	Sedegliano – Teatro Plinio Clabassi – postazione fissa	1	1
42	Spilimbergo – Teatro Miotto – biglietteria portatile	2	1
43	Talmassons – Auditorium Comunale – biglietteria portatile	1	1
44	Tolmezzo - Auditorium Candoni - postazione fissa	1	1
45	Tolmezzo – Auditorium Candoni – biglietteria portatile	1	
46	Zoppola – Auditorium Comunale – biglietteria portatile	1	1

Le postazioni fisse dovranno essere dotate di PC completo di tastiera, mouse, licenze d'uso e software sistema di biglietteria, doppio monitor, gruppo di continuità.

Le biglietterie portatili dovranno prevedere laptop con licenze d'uso e software del sistema di biglietteria, e monitor lato cliente.

I lettori palmari di QR code dovranno consentire il controllo degli accessi, riconoscendo i diversi codici a barre riportati sui supporti del titolo di ingresso, ed evidenziandone la validità o l'eventuale

non validità del titolo (data o titolo non corrispondente, biglietto già vidimato), la tariffa (intera o ridotta), il settore di destinazione del biglietto.

c) un software di gestione che permetta di svolgere in locale e/o online le seguenti azioni e operazioni:

- la vendita e la prevendita di biglietti e abbonamenti sia con posto assegnato che a posto libero;
- 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;
- 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;
- la gestione delle diverse tipologie di prezzo e riduzioni previste di volta in volta dal listino prezzi stabilito dall'ERT;
- 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;
- la vendita on line tramite Internet, gestita direttamente dall'offerente o da subappaltatore autorizzato, 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;
- la gestione delle prenotazioni;
- la visualizzazione dei posti a sedere, con differenziazione dei colori per ciascuna tipologia di posto;
- 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;
- 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'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;
- 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;
- 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;
- 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;

- 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; dovrà inoltre essere possibile stampare il registro analitico ed il riepilogo delle emissioni;
- 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;
- 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...);
- la personalizzazione grafica dei titoli di accesso (logo ERT e altri, ecc.);
- l'emissione di un report analitico di controllo di tutte le attività giornaliere per singolo operatore per ciascun teatro del Circuito ERT;
- 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. 3 – INSTALLAZIONE E ASSISTENZA TECNICA

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. 4 – FORNITURA DI 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. 5 - REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA AUTOMATIZZATA E NOLEGGIO LETTORI PALMARI

La remunerazione del servizio di biglietteria automatizzata è determinata:

- dalle *royalties* applicate per singola emissione, suddivisa per tipologia di emissione;
- dai canoni di noleggio dei lettori palmari di QR code.

Il valore del servizio è stato calcolato, in particolare, 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 seguito al continuo allargamento delle attività dell'ERT FVG e dei Teatri del Circuito.

In particolare, si prevede che il servizio possa constare di 6.500 abbonamenti (in media 6 tagliandi per abbonamento), 50.000 biglietti per spettacoli di Prosa, Musica e Danza e per spettacoli di TeatroScuola all'anno, a cui si aggiungono circa 200 abbonamenti e 5.000 biglietti annullati successivamente all'emissione.

Il valore del servizio di biglietteria 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.

Il valore stimato del servizio rileva quindi solo ai fini dell'assegnazione del CIG al presente affidamento e non obbliga ERT al raggiungimento dell'importo massimo. Per tale motivo nulla avrà a pretendere l'affidatario oltre al pagamento dei servizi prestati ai prezzi ed alle condizioni pattuite.

ART. 6 – SERVIZIO DI VENDITA ON-LINE DI TITOLI DI ACCESSO

Il servizio di vendita on-line di titoli di accesso alle manifestazioni organizzate da ERT sul territorio regionale dovrà strutturarsi tramite un portale di biglietteria online personalizzato, su sito con dominio di 3° livello, con accesso al back-end da parte di ERT e CRM personalizzato, in collegamento e integrazione con la biglietteria fiscale.

Il portale dovrà prevedere la registrazione degli acquirenti online sul CRM, e fornire strumenti di analisi e statistiche personalizzate agli utenti ERT.

Sulle vendite internet non saranno applicate commissioni aggiuntive al prezzo del biglietto e all'eventuale diritto di prevendita, se previsto.

Il portale dovrà inoltre prevedere una funzione di prenotazione e vendita online di eventi gratuiti e/o non fiscali organizzati da ERT.

Sulla piattaforma dovrà essere prevista la registrazione opzionale al servizio di newsletter ERT. Le informazioni anagrafiche dei clienti che operano per il servizio di newsletter verranno trasferite alla piattaforma MailUp in uso a ERT con apposita integrazione, senza essere conservate dopo il trasferimento.

Le anagrafiche degli acquirenti saranno di esclusiva proprietà di ERT e non potranno essere utilizzate dall'affidatario per alcuna finalità. Al termine della fornitura, tutte le anagrafiche dovranno essere messe a disposizione di ERT direttamente attraverso la piattaforma.

Nel presente affidamento è incluso il servizio di hosting del sistema in tutte le sue componenti presso Data Farm dell'aggiudicatario, dotata di connettività in fibra, con back-up in fibra, il cui funzionamento sia garantito con uno SLA adeguato e comunque non inferiore al 95%.

Fanno parte integrante del Servizio di Hosting:

1. Il servizio di back-up giornaliero del database del sistema con il salvataggio della copia giornaliera degli ultimi cinque giorni;
2. Il servizio di ripristino del sistema entro 1 giorno lavorativo in caso di crash dei server che ospitano il sistema centrale.

ART. 7 – FORMAZIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE PER IL SERVIZIO DI VENDITA ON-LINE

L'aggiudicatario dovrà garantire i servizi di formazione per l'utilizzo del CRM personalizzato e di tutte le funzionalità, nonché l'assistenza e manutenzione del portale alle condizioni di cui sotto.

La formazione all'utilizzo del sistema potrà essere somministrata anche in remoto. Nella sessione di formazione sarà cura dell'affidatario verificare che gli operatori ERT abbiano acquisito la padronanza del sistema e conoscano tutte le funzioni che saranno abilitate.

Il servizio di assistenza e manutenzione dovrà essere fornito secondo le seguenti specifiche:

1. Assistenza e manutenzione ordinaria con supporto remoto di Help-desk garantito per i giorni lavorativi della settimana, dal lunedì al venerdì ad esclusione delle giornate festive, con orario d'ufficio: la presa in carico dovrà avvenire entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione del problema.
2. Assistenza e manutenzione per problemi bloccanti che impediscono l'emissione e stampa dei biglietti o la generazione di reportistica SIAE in caso di ispezione con supporto remoto garantito in orario serale, indicativamente dalle ore 18:00 alle ore 21:30 tutti i giorni della settimana incluso sabato e domenica. In questo caso, dovrà essere garantita la presa in carico del problema entro 30 minuti dalla segnalazione.

ART. 8 – 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.