

CAPITOLATO TECNICO INFORMATICO PER LA FORNITURA DI UN SISTEMA DI BIGLIETTERIA ELETTRONICA

ART. 1 OGGETTO

Costituisce oggetto del presente Capitolato per la fornitura di un sistema di vendita ed emissione di biglietti ed abbonamenti per le manifestazioni programmate dalla Fondazione Campania dei Festival (di seguito definita Fondazione), sia presso la Biglietteria centrale, sia presso le rispettive location di spettacolo serale. Il sistema dev'essere integrato ad un circuito di prevendita remoto per la vendita di biglietti su piattaforma Internet, Punti vendita e Call Center, quest'ultimo si intende quale servizio di assistenza nei confronti dell'appaltatore (cioè la Fondazione). E' richiesta la fornitura di personale di servizio esperto, per l'utilizzo del sistema nelle rispettive biglietterie locali.

ART. 2 DURATA DELLA FORNITURA

La fornitura avrà decorrenza a partire dalla data di stipula del contratto, da cui inizieranno a decorrere le obbligazioni del soggetto aggiudicatario, fino al 30 giugno 2013 salvo i tempi per la rendicontazione e presentazione dei report finali.

ART. 3 REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA FORNITURA

A pena esclusione:

- Titolarità del sistema proposto, con idoneità rilasciata dall'Agenzia delle Entrate
- Certificazione ISO 9001:2008
- Fatturato storico degli ultimi tre anni (2009 – 2010 - 2011) con dimostrazione che è stato maturato nello stesso settore
- Servizio analogo svolto almeno in n. 1 Festival estivo nell'ultimo biennio (2011 – 2012), e/o almeno in n. 3 teatri di tradizione italiani (prosa, lirica, balletto, concerti) di comprovata fornitura. Per servizio analogo si intende la fornitura completa di biglietterie on site, con l'esclusione di allotment. Verranno prese in considerazione eventuali referenze presentate alla Fondazione.
- L'Aggiudicatario dovrà detenere nel proprio "oggetto sociale" di iscrizione alla CCIAA la specifica di poter fornire personale di servizio, per servizi di biglietteria, accoglienza, comprovato da specifico "codice attività" depositato la cui data di registrazione non dev'essere maggiore alla data del presente Capitolato.
- Servizio analogo circa la prestazione professionale di personale addetto alle casse di biglietteria in altri Festival, Teatri o Enti stabili.

ART. 4 REQUISITI TECNICI DELLA FORNITURA

La fornitura riguarderà:

1. utilizzo del software per la vendita dei biglietti e degli abbonamenti, secondo le caratteristiche tecniche descritte al successivo art. 7
2. il noleggio dell'hardware dedicato secondo l'elenco di dotazioni minime descritte al successivo art. 8
3. i servizi di assistenza tecnica, periodici, o su richiesta, descritti al successivo art. 10

Si sottolinea che le specifiche indicate ai successivi punti artt. 6, 7, 8 e 10 , non sono da intendersi esaustive delle esigenze della Fondazione, ma rappresentano i requisiti minimi e imprescindibili per la valutazione delle offerte e dunque sono richieste a pena di esclusione delle offerte medesime.

ART. 5 CARATTERISTICHE GENERALI DELLA SOLUZIONE PROPOSTA

L'offerente dovrà illustrare brevemente le caratteristiche architetture e tecniche funzionali della soluzione proposta, della quale dovranno essere garantiti i massimi livelli di affidabilità e continuità del servizio, attraverso le attività di supporto e assistenza.

ART. 6 REQUISITI DELL'ARCHITETTURA DI SISTEMA RICHIESTI A PENA DI ESCLUSIONE

La soluzione proposta dovrà basarsi a pena di esclusione, su un'architettura che preveda:

- un server di sistema, la cui titolarità risulti intestata all'offerente e che alimenti tutte le interfacce di vendita (botteghino locale, e rete di prevendita) che garantisca il proseguimento delle attività anche in caso di guasto e svolga funzioni di back-up dati.
- noleggio di stampanti termiche, nella quantità richieste dalla Fondazione sulla base della programmazione del Festival. Possono essere installate su postazioni fisse (pc) oppure portatili (notebook) con sistema operativo Linux o Windows.
- utilizzo delle licenze software, nelle quantità richieste dalla Fondazione, per collegarsi al sistema Server dell'Aggiudicatario. Le licenze saranno installate su PC di proprietà della Fondazione e non necessitano di hardware particolare (s.o. Windows, Linux)
- utilizzo del sistema mediante linee telefoniche non dedicate, quali: ADSL, internetKey, rete wireless.

ART. 7 CARATTERISTICHE GENERALI DELLA SOLUZIONE PROPOSTA

Il software di gestione deve consentire, come requisito minimo e dunque a pena di esclusione, le seguenti azioni e operazioni:

- a) il sistema dovrà prevedere la vendita e la prevendita di biglietti e abbonamenti con posto assegnato, data di utilizzo, dati anagrafici dell'acquirente e codice a barre a lettura ottica;
- b) il sistema dovrà prevedere la vendita, per singola transazione, di diverse tipologie di biglietto, differenti per settore e/o prezzo e data dell'evento, nonché di carnet per spettacoli plurimi e/o abbonamenti;
- c) il sistema dovrà prevedere la creazione di abbonamenti che comprendano spettacoli in sale differenti, con date, titoli e posti vincolati da regole a discrezione della Fondazione, composti da carnet cumulabili di tagliandi separati, ciascuno di essi con rateo singolo indicato;
- d) il sistema dovrà prevedere la gestione delle diverse tipologie di prezzo e riduzioni previste di volta in volta dal listino prezzi stabilito dalla Fondazione, consentita anche ai singoli operatori sulla base dei rispettivi livelli di accesso al sistema;
- e) il sistema dovrà prevedere la gestione delle diverse modalità di pagamento (contanti, bancomat, carta di credito, carta di credito virtuale, voucher o altre forme), anche cumulabili all'interno di ogni singola transazione. L'emissione del biglietto o dell'abbonamento dovrà essere tassativamente subordinata all'accertamento dell'avvenuto pagamento e/o alla verifica della validità di carte di credito o bancomat;
- f) il sistema dovrà prevedere la vendita on line tramite Internet e/o punti vendita collegati in rete, delle stesse tipologie di biglietto, carnet o abbonamento disponibili presso gli sportelli di vendita direttamente gestiti dalla Fondazione;
- g) il sistema prevederà gestione delle prenotazioni e vendite telefoniche con auto-generazione e invio di mail di conferma all'indirizzo dell'acquirente;
- h) il sistema dovrà prevedere la visualizzazione, dei posti a sedere, con differenziazione dei colori per ciascuna tipologia di posto;
- i) il sistema dovrà prevedere la stampa massiva di biglietti o abbonamenti, per blocchi (es.: stampa di tutti i biglietti venduti tramite Internet) o per settore;
- j) il sistema dovrà prevedere la stampa dei modelli denominati C1 e C2 per documentazione Siae, previsti dalla vigente normativa;
- k) il sistema dovrà prevedere riepiloghi di cassa con stampe analitiche o riassuntive, per controlli amministrativi;
- l) il sistema dovrà prevedere l'abilitazione d'accesso, tramite ciascuna singola postazione, differenziata per livelli e con codice identificativo per le diverse tipologie di operatori (es.: livello 1: addetti alla vendita; livello 2: addetti al controllo; livello 3: addetti all'amministrazione; livello 4: addetti alla elaborazione dati di natura riepilogativa);
- m) il sistema dovrà prevedere la possibilità di accesso alla vendita Internet, direttamente dal punto di vendita/prenotazione, con la stessa macchina dedicata alle operazioni di sportello;
- n) il sistema dovrà prevedere la possibilità di estrarre i dati immessi al momento dell'acquisto del biglietto o degli abbonamenti per consentire ricerche di marketing in ordine a aspetti quali la tipologia degli eventi

- acquistati, l'età e profilazione degli acquirenti, la loro provenienza geografica, la tipologia dei posti prescelti;
- o) il sistema dovrà prevedere di generare autonomamente piante di vendita per singoli spettacoli o gruppi di eventi;
 - p) il sistema di vendita via Internet tramite call - center, deve prevedere di generare direttamente al cliente un titolo di ingresso con codice a barre a lettura ottica;
 - q) il sistema deve prevedere la personalizzazione grafica di tutte le pagine relative alla vendita dei biglietti e degli abbonamenti per gli eventi programmati dalla Fondazione, omogenea con le guide-line fornite dal web-master della Fondazione stessa;
 - r) il sistema deve prevedere la possibilità di inserire, attraverso iFrame o HTML nella pagina evento del sito della Fondazione, la rispettiva pagina evento della biglietteria, così da consentire ai visitatori del sito web della Fondazione di acquistare direttamente su tale piattaforma, così da integrarla al sistema di vendita on-line (indicazioni tecniche a cura dell'Aggiudicatario);
 - s) il sistema deve prevedere l'emissione di un report immediato per analisi delle vendite, che includa i dati (derivanti da C1) di biglietti venduti e incasso dei medesimi (inclusa prevendita), tagliandi abbonamenti e rispettivo rateo, biglietti prenotati e valore degli stessi, per periodo di vendita, per data di spettacolo e per titolo di spettacolo, esportabile almeno nei formati csv, excel, html, pdf;
 - t) il sistema deve prevedere l'emissione di un report immediato per analisi dei canali di vendita (casse locali, online, punti vendita, altri eventuali), che comprenda i dati (derivanti da C1) di biglietti venduti e incasso dei medesimi (inclusa prevendita) e tagliandi abbonamenti e rispettivo rateo, ordinabili in parallelo per periodo di vendita, per data di spettacolo, per titolo di spettacolo, per modalità di incasso, esportabile almeno nei vari formati standard;
 - u) il sistema deve prevedere l'emissione di un report immediato di analisi delle vendite degli abbonamenti (derivanti da C2, quindi con quantificazione dei ratei), esportabile almeno nei vari formati standard;
 - v) il sistema deve prevedere l'estrazione, almeno in formato excel, dei dati giornalieri di incasso nelle forme destinate alla registrazione in contabilità generale e contenenti tutte le informazioni relative a imponibile, IVA e modalità di incasso;
 - w) il sistema deve prevedere l'emissione di un report analitico di controllo di tutte le attività giornaliere per singolo operatore;
 - x) il sistema deve prevedere l'emissione di un report di controllo dei biglietti annullati, per data di operazione, per data di spettacolo e per titolo di spettacolo;
 - y) il sistema deve prevedere la possibilità di creare o modificare i report in base alle esigenze della Fondazione.
 - z) il sistema deve prevedere la possibilità di abilitare un POS ad ogni postazione di biglietteria, per permettere il pagamento in tempo reale, con bancomat e carta di credito. L'incasso dovrà confluire su conto corrente fornito dalla Fondazione.
 - aa) il sistema deve prevedere che gli incassi, differenziati in base alla natura del pagamento, pervengano nelle casse della Fondazione entro 24 ore solari dalla quotidiana chiusura cassa. L'Aggiudicatario è responsabile dell'incasso fino alla consegna dello stesso.
 - ab) il sistema deve prevedere fidelity card, virtuali o fisiche da assegnare a particolari categorie di clienti, utilizzabili anche a fini di marketing;
 - ab) il sistema deve prevedere che la gestione dei canali remoti sia altamente flessibile: ad es., su ogni canale di vendita potranno essere abilitati tutte o alcune categorie di prezzo previste nel piano tariffario individuato dalla Fondazione, come sarà possibile assegnare a un particolare partner distributivo quantitativi specifici di posti da vendere.
 - ac) il sistema deve prevedere un'unica distinta di incasso.
 - ad) il sistema deve prevedere la verifica in tempo reale del venduto su ogni canale di vendita (del botteghino locale e ogni canale remoto).

ART. 8 HARDWARE DEL SISTEMA RICHIESTO A PENA DI ESCLUSIONE

Il software fornito dev'essere gestibile da un numero minimo di apparecchiature hardware rispondenti alla seguente descrizione:

- n. 1 server locale completo di gruppo di continuità, che alimenti tutte le varie interfacce di vendita, sia locale sia remoto. Il server dev'essere composto da un server operativo e 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 tale da poterlo sostituire in ogni momento senza nessun downtime del servizio, assicurando quindi un alto livello di continuità e di disaster recovery.
- n. 15 (massimo) di licenze software per l'applicativo da utilizzare su PC o notebook di proprietà della Fondazione. I Pc vengono impiegati come client del sistema, sia per la biglietteria Centrale della Fondazione, sia per i punti remoti durante gli spettacoli esterni del Festival. I Pc possono essere installati in autonomia, anche da personale addetto della Fondazione.

- n. 15 (massimo) di stampanti termiche per l'emissione del biglietto. Si intendono stampanti industriali, che permettono la personalizzazione del biglietto mediante la stampa di un logo in bianco e nero durante l'emissione del biglietto.

ART. 9 SOFTWARE DEL SISTEMA RICHIESTO A PENA DI ESCLUSIONE

- n. 15 (massimo) licenze. Installazione rapida ed in totale autonomia rispetto all'assistenza del Fornitore, con singoli codici univoci monouso per un'installazione sicura e controllata.

ART. 10 SERVIZI COMPLEMENTARI DI ASSISTENZA RICHIESTI A PENA ESCLUSIONE

Il fornitore dovrà garantire i seguenti servizi:

- assistenza tecnica garantita sette giorni su sette, dalle ore 08:00 alle ore 24:00, da prestarsi attraverso servizio di help desk telefonico
- creazione delle piante grafiche relative ai luoghi di spettacolo
- formazione all'utilizzo del sistema al personale interno al Festival. Minimo 1 giornata e uomo e deve prevedere ulteriori sessioni telefoniche.
- Il personale addetto fornito dal Fornitore dev'essere esperto e deve conoscere tutte le funzionalità di vendita e di chiusura di cassa, la formazione sarà a carico del Fornitore stesso.
- è richiesta l'inizializzazione degli eventi (date, titolo, prezzi, tipologie di riduzioni, ecc.) per l'emissione dei biglietti e degli abbonamenti, secondo le politiche di prezzi fornite dalla Fondazione. Il sistema deve prevedere la completa e autonoma gestione da parte della biglietteria locale della vendita, prevendita, prenotazione dei posti dell'evento fino alla rendicontazione amministrativa fiscale conclusiva.
- Assistenza e supporto da parte del fornitore, nell'eventuale modifiche richieste, dalla Fondazione: variazione tabelle prezzi, creazione nuove riduzioni, aggiunta di nuove promozioni, ecc.
- Consegna del Manuale d'uso per l'utilizzo del sistema con la descrizione di tutte le funzionalità.
-

ART. 11 SUPPORTI CARTACEI

Dev'essere prevista la fornitura di supporti cartacei generici in carta termica da imprimere all'atto della stampa.

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

ART. 12 VENDITA TRAMITE INTERNET

Si dovrà prevedere l'abilitazione del sito ufficiale della Fondazione al servizio di vendita online dei singoli Eventi (scelta Evento, date, prezzo e posti, pagamento con gateway di pagamento leader nel commercio elettronico garantiti dai massimi livelli di sicurezza). E' richiesto che il servizio di biglietteria online venga attivato anche sul portale del circuito di prevendita integrato al sistema di biglietteria.

E' richiesta la vendita sia in lingua italiana sia in inglese

Il modulo per la vendita via Internet genererà automaticamente la ricevuta dell'acquisto.

- il sistema dovrà essere attivo 24 ore su 24;
- le lingue utilizzate per il servizio di help e di vendita devono essere in italiano e in inglese;
- il pagamento avviene tramite carta di credito o altre forme accettate;
- il sistema visualizza la ricevuta di pagamento (incl. Codice di Transazione) alla fine dell'avvenuto acquisto;

Dev'essere prevista la possibilità di attivare la vendita online di biglietti a prezzo intero, ridotto ovvero last minute (vale a dire biglietti a prezzo ridotto venduti esclusivamente nel giorno dell'evento).

L'importo delle transazioni verrà effettuato dal Fornitore e gli incassi al netto dei diritti, verranno girati alla Fondazione con periodicità settimanale

ART. 13 VENDITA TRAMITE RETE DI PUNTI VENDITA

I punti vendita devono avvalersi di un applicativo integrato, che consente agli operatori di verificare le disponibilità in tempo reale e di procedere alla vendita .

I punti vendita dotati di apposita **stampante** saranno in grado di consegnare al cliente il biglietto cartaceo (salvo diverse indicazioni della Fondazione) mentre gli altri potranno rilasciare una **ricevuta di pagamento** che consente di ritirare il biglietto sul luogo dell'evento, con le stesse modalità utilizzate per il canale internet o call center.

L'importo delle transazioni verrà effettuato dal Fornitore e gli incassi al netto dei diritti, verranno girati alla Fondazione con periodicità settimanale.

ART. 14 PROMOZIONE DEGLI EVENTI

Il Fornitore deve prevedere un'ottima campagna promozionale degli eventi della Fondazione 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.

ART. 15 PERSONALE DI SERVIZIO

Il Fornitore deve fornire personale qualificato e formato alle specifiche esigenze della Fondazione, da inserire nel servizio di biglietteria, conversione biglietti venduti su Internet, gestione e chiusura incassi, per ogni manifestazione presente a calendario. Per tale personale prestante servizio, il Fornitore deve garantire il versamento di tutti gli oneri previdenziali ed assistenziali previsti dalle vigenti normative in merito ai contratti di lavoro.