

Prot. 02280 Bis
18/04/2019

ALLEGATO A

**Fondazione Campania dei Festival
Capitolato tecnico
BIGLIETTERIA AUTOMATIZZATA SIAE**

CARATTERISTICHE GENERALI DELLA SOLUZIONE PROPOSTA

L' offerente dovrà illustrare brevemente le caratteristiche architettrali 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.

OGGETTO SERVIZIO

La soluzione proposta deve basarsi su un'architettura che prevede:

- un server di sistema (la cui titolarità risulti intestata all'offerente) 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.
- Il noleggio di stampanti termiche, nelle 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.
- l'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 (sistema operativo Windows, Linux)
- l'utilizzo del sistema mediante linee telefoniche non dedicate, quali: ADSL, internet key, rete wireless.

Il software di gestione dovrà consentire, come requisito minimo, le seguenti azioni e operazioni:

- la prevendita e vendita di biglietti e abbonamenti con posto assegnato e non, data di utilizzo, dati anagrafici dell'acquirente, codice a barre a lettura ottica;
- la vendita - per singola transazione - di diverse tipologie di biglietto differenti per settore e/o prezzo, data dell'evento nonché di carnet per spettacoli plurimi e/o abbonamenti;
- la creazione di abbonamenti che comprendano spettacoli in sale differenti con date, titoli e posti vincolati, composti da carnet cumulabili di tagliandi separati, ciascuno di essi con rateo singolo indicato;
- 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;
- 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;
- 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 e la vendita di biglietti e abbonamenti con il servizio di print at home (la possibilità dello spettatore di poter stampare il biglietto direttamente a casa propria);
- la gestione delle prenotazioni e vendite telefoniche con auto-generazione e invio di mail di conferma all' indirizzo dell' acquirente;

- la visualizzazione, dei posti a sedere, con differenziazione dei colori per ciascuna tipologia di posto;
- la stampa massiva di biglietti o abbonamenti, per blocchi (es.: stampa di tutti i biglietti venduti tramite Internet) o per settore;
- la stampa dei modelli denominati C1 e C2 per documentazione Siae, previsti dalla vigente normativa;
- i riepiloghi di cassa con stampe analitiche o riassuntive, per controlli amministrativi;
- 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);
- la possibilità di accesso alla vendita internet, direttamente dal punto di vendita/prenotazione, con la stessa macchina dedicata alle operazioni di sportello;
- 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;
- il sistema di vendita via internet e tramite call center deve prevedere di generare direttamente al cliente un titolo di ingresso con codice a barre a lettura ottica;
- 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-linea fornite dal web-master della Fondazione stessa;
- 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);
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- il sistema deve prevedere l'emissione di un report analitico di controllo di tutte le attività giornaliere per singolo operatore;

- 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;
- il sistema deve prevedere la possibilità di creare o modificare i report in base alle esigenze della Fondazione.
- 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.
- 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.
- il sistema deve prevedere fidelity card, virtuali o fisiche da assegnare a particolari categorie di clienti, utilizzabili anche a fini di marketing;
- il sistema deve prevedere che la gestione dei canali remoti sia altamente flessibile: ad esempio 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.
- il sistema deve prevedere un'unica distinta di incasso.
- il sistema deve prevedere la verifica in tempo reale del venduto su ogni canale di vendita (del botteghino locale e ogni canale remoto).

Il software fornito deve 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 deve 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 del Festival. I PC possono essere installati in autonomia anche dal 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.

Il fornitore dovrà garantire i seguenti servizi:

- l'assistenza tecnica sette giorni su sette, dalle ore 08:00 alle ore 24:00, da prestarsi attraverso servizio di help desk telefonico;
- la creazione delle piante grafiche relative ai luoghi di spettacolo;
- la formazione all'utilizzo del sistema al personale interno alla Fondazione;
- Il personale addetto deve essere esperto e deve conoscere tutte le funzionalità di vendita e di chiusura di cassa. La formazione sarà a carico del fornitore stesso;

- 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.

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;

Deve 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).

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.

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.

CRONOPROGRAMMA E ALTRE INFORMAZIONI

- 4 maggio 2019 apertura della vendita tramite internet e prevendite autorizzate (è necessario garantire almeno un punto vendita in ogni capoluogo di provincia della Regione Campania)
- 4 maggio 2019 apertura della biglietteria centrale del Festival presso Palazzo Reale Piazza del Plebiscito 1 – 80132 Napoli (si stima n.1 biglietteria diretta del Festival, con due postazioni di cassa, e aperta tutti i giorni dalle 10.00 alle 19.00)
- 8 giugno 2019 inizio Napoli Teatro Festival Italia.
- 14 luglio 2019 fine Napoli Teatro Festival Italia

- si stimano 32 luoghi di spettacolo (i botteghini presso i luoghi devono aprire due ore prima, e fino ad almeno mezz'ora dopo l'inizio degli spettacoli)
- si stimano 274 rappresentazioni, e 50.341 posti circa da occupare.
- si stimano 37 serate di Dopofestival, e 12.950 posti circa da occupare (il botteghino è aperto dalle 20.00 alle 24.30 e posto all'ingresso del Giardino Romantico in via San Carlo)
- si chiede di formulare un'offerta a corpo comprensivo del personale di servizio biglietteria.