

## CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA INFORMATIZZATA E DI VENDITA  
PER LA FONDAZIONE TEATRO DELLA TOSCANA –  
STAGIONI TEATRALI 2022/2023, 2023/2024 E 2024/2025

**CIG 924548820F**

- ART. 1** - SISTEMA INFORMATIZZATO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA  
**ART. 2** - POSTAZIONI DI VENDITA E DI CONSULTAZIONE – FORMAZIONE DEL PERSONALE  
**ART. 3** - MODALITA' DI VENDITA

Il presente Capitolato Tecnico, da considerarsi allegato al Capitolato Speciale e parte integrante della documentazione costituente la *lex specialis*, illustra le caratteristiche tecniche e funzionali, nonché i requisiti minimi e le prestazioni essenziali, richiesti all'operatore economico per l'affidamento dell'appalto in oggetto, secondo quanto previsto ed indicato nel suddetto Capitolato Speciale e nella *lex specialis* relativi al servizio di biglietteria, che, per quanto qui non espressamente disciplinato e contemplato, devono intendersi integralmente richiamati.

Tali caratteristiche potranno essere derogate unicamente in senso migliorativo per la Fondazione Teatro della Toscana (di seguito anche "*Fondazione*"), senza che ciò comporti costi aggiuntivi per la Stazione Appaltante.

Si precisa, infatti, che tutti i requisiti richiesti nella *lex specialis* rappresentano elementi minimi ed essenziali, indispensabili e necessari alla valutazione delle offerte presentate e, pertanto, sono richiesti a pena di esclusione delle medesime e potranno essere migliorati nell'ambito di quanto previsto ai fini della valutazione dei preventivi.

L'offerente potrà, perciò, proporre, in aggiunta a quanto di seguito indicato, esclusivamente servizi ed elementi tecnici e funzionali aggiuntivi, migliorativi del sistema richiesto.

## **ART. 1 – SISTEMA INFORMATIZZATO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA**

### **1.1. Caratteristiche generali del servizio**

E' richiesta all'operatore economico affidatario la fornitura, la gestione e la manutenzione di un Sistema Informatico di Biglietteria in grado di supportare la rete di vendita degli spettacoli (dei titoli di accesso – biglietti ed abbonamenti), che saranno programmati dalla Fondazione durante il periodo di vigenza del contratto negli spazi attualmente gestiti (**Teatro della Pergola, Teatro Era, Teatro di Rifredi, Teatro Ex Ci.Go. – Ex Cinema Goldoni**), oltre che in altri spazi che siano assegnati in gestione e/o in concessione alla Stazione Appaltante e/o presso i quali la Fondazione potrà programmare spettacoli ed eventi.

L'affidatario del servizio dovrà essere in possesso della titolarità del sistema informatico di emissione dei titoli di accesso (software gestionale e di vendita funzionale allo svolgimento dell'attività di biglietteria). La rete di vendita è costituita, oltre che dalla Biglietteria fisica della Fondazione ("**Botteghino**"), dal sistema informatico di vendita On Line, dal Call Center e dai c.d. "**Punti Remoti**" (ovvero da soggetti terzi che acquisiscono direttamente dalla Fondazione oppure dall'affidatario, previo il consenso della Fondazione, l'autorizzazione all'attività di vendita degli spettacoli).

Il sistema dovrà essere interamente gestito da un software dedicato e dovrà consentire di effettuare operazioni di prenotazione, prevendita e vendita di biglietti ed abbonamenti in qualsiasi formato relativi agli spettacoli ed alle attività programmati ed organizzati dalla Fondazione, nonché operazioni di gestione del sistema di biglietteria con le modalità successivamente descritte.

Sono a carico dell'affidatario la messa in vendita di biglietti ed abbonamenti (dalla fase di configurazione delle piante alla pubblicazione degli spettacoli) e l'inserimento dei listini comunicati dalla Fondazione.

Saranno, altresì, a carico dell'appaltatore la gestione ed il coordinamento dei Punti Remoti di vendita.

Il sistema di vendita dovrà prevedere le seguenti caratteristiche e funzionalità minime ed essenziali:

- gestione di tutte le fasi del processo di acquisto, con aggiornamento simultaneo, in tempo reale, delle disponibilità verso tutti i soggetti abilitati, sulla medesima pianta/spettacolo, per tutti i canali di vendita, locali e remoti;
- gestione del controllo accessi, mediante lettore di biglietti ed abbonamenti;
- possibilità di accedere agli eventi passati con una ricerca per archivio;
- possibilità di estrapolazione dei dati, ai fini di analisi e report sulle vendite ed invio di tutti i medesimi al CRM (Customer Relationship Management) della Fondazione;
- possibilità di svolgere, in modo nativo, attività di marketing e promozionali tra le quali:
  - possibilità di creazione e gestione di codici sconto (su parametri quali singolo evento, target di clienti, prezzo, settore, tempistiche di attivazione e altri);

- creazione e gestione di pacchetti di vendita personalizzati;
- voucher regalo;
- possibilità di *presale* (secondo la variabile sia di tempo, che di prezzo);
- personalizzazione di biglietti (per l'inserimento di loghi e/o promozioni specifiche);
- creazione e gestione di fidelity card.

È, inoltre, prevista per l'operatore economico aggiudicatario la possibilità di vendere, attraverso la biglietteria fisica del Teatro della Pergola, su specifico portale dedicato fornito dall'affidatario del servizio e tramite transazioni elettroniche su terminali Pos di proprietà dello stesso, ovvero transazioni in contanti, eventi e spettacoli di organizzatori terzi, con riconoscimento in favore della Stazione Appaltante di una *fee* fissa di vendita per ciascun biglietto emesso, la quale non potrà essere, in ogni caso, inferiore ad € 0,40 per ogni titolo venduto.

Le specifiche modalità di attuazione e la disciplina delle suddette attività di vendita sono rimesse ad un successivo e separato accordo, che la Fondazione, all'esito della procedura di aggiudicazione, valuterà se attivare o meno, sulla base di una valutazione di convenienza rimessa alla sua esclusiva discrezionalità e senza che l'operatore economico affidatario, in caso di mancata attivazione dell'accordo, possa vantare diritti ad alcun titolo per corrispettivi, indennizzi risarcimenti o altro, tutto incluso e nulla escluso.

Il quantitativo di spettacoli ed eventi di terzi organizzatori, che l'operatore economico offerente stima di realizzare mediamente nel corso di ciascuna annualità solare di vigenza del contratto (volume di affari presunto), dovrà essere indicato nell'offerta tecnica.

## **1.2. Software di biglietteria**

Il software di biglietteria, integrante il sistema di vendita proposto, dovrà poter essere personalizzato in base ai campi ed alle necessità della Fondazione e dovrà garantire le funzionalità sotto descritte. Il servizio di biglietteria dovrà, inoltre, essere predisposto e disponibile per eventuali integrazioni con servizi di terze parti, quali *app*, piattaforme *e-commerce*, *dashboard*, al fine di realizzare la vendita dei prodotti/servizi della Fondazione anche attraverso altre piattaforme, derivanti da accordi commerciali con soggetti terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, testate giornalistiche, enti per la promozione e la valorizzazione delle attività turistico/culturali e altri).

### ***Creazione e gestione piante di vendita***

Il sistema di biglietteria dovrà permettere le seguenti operazioni:

- creazione e modifica di piante per spettacoli, anche in corso di attività, con posti numerati e non;
- caricamento degli spettacoli, con la definizione dei seguenti aspetti:
  - data, titolo, orario, luogo, organizzatore dell'evento;
  - altri campi su richiesta della Fondazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: autore, esecutore dell'opera rappresentata);

- tipologie di posto e relativi prezzi di vendita al pubblico con eventuali tariffe speciali ed eventuali riduzioni e relative validità temporali;
- dovrà essere consentito a ciascun operatore di individuare su una mappa i posti da assegnare e/o di procedere all'assegnazione del miglior posto disponibile. In tal caso, la procedura dovrà assegnare i posti tenendo conto dei criteri di miglior posizione che verranno definiti dalla Fondazione. L'applicazione dovrà tener conto, altresì, della contiguità dei posti in ragione anche dei sotto-settori in cui possono essere divisi i settori;
- evidenza in mappa delle informazioni relative a ciascun posto venduto;
- creazione e gestione di piante a ingresso gratuito, anche non sottoposti a regime SIAE, con posto numerato o a posto unico.

### ***Organizzazione e funzionalità delle postazioni di vendita***

Il sistema di biglietteria dovrà, inoltre, presentare le seguenti caratteristiche minime:

- accesso al sistema protetto da login e password diversificate per singolo operatore e differenti diritti di operatività ed abilitazioni per utenze diverse;
- tracciabilità delle vendite e degli annulli con evidenza della postazione e dell'operatore che le ha effettuate;
- possibilità di emissione di biglietti precedentemente prenotati da altri operatori/canali;
- possibilità di gestione di biglietti acquistati on line (a titolo esemplificativo e non esaustivo: recupero biglietto elettronico e dati acquirente da back office);
- vendita diretta dei titoli e stampa massiva di biglietti ed abbonamenti (stampa di tutti i titoli venduti on line);
- possibilità di visualizzazione, sia da parte del cliente che da parte dell'operatore di vendita, tramite monitor dedicati, dei posti del teatro con colori diversi per ciascuna tipologia di prezzo;
- interfaccia *user friendly* e *responsive* relativamente ai diversi dispositivi (ad es. smartphone, tablet), sia per l'operatore di biglietteria sia per l'utente on-line, in modo tale da agevolare l'acquisto;
- possibilità di effettuare consultazioni della gestione di cassa tramite riepiloghi analitici o riassuntivi delle operazioni effettuate, dei titoli emessi e/o annullati, dell'incasso corrispondente, delle prenotazioni gestite;
- possibilità di acquisto con modalità di pagamento elettroniche (carte di credito, carte prepagate) sul canale on line e presso il Botteghino;
- attivazione di un sistema di lettura e integrazione voucher con scarico dell'importo anche parziale in base al consumo;

- attivazione e disattivazione alla vendita dei singoli Punti Remoti, con possibilità di esclusione di spettacoli o parte di spettacoli, che non richiedano lo svolgimento di attività di prevendita da parte di soggetti terzi;
- abilitazione di soggetti terzi, interni o esterni, alle diverse funzionalità ed ai vari livelli.

### ***Gestione e funzionalità delle prenotazioni***

Sono, altresì, richiesti i seguenti elementi tecnici:

- vendita, gestione e monitoraggio costante delle prenotazioni e dei posti riservati;
- inserimento di prenotazioni e raccolta dei dati anagrafici del cliente prenotante;
- possibilità di trasformazione da prenotazione a vendita da scheda cliente;
- gestione di prenotazioni, singole o multiple, con relativa assegnazione dell'anagrafica del cliente ed impostazione tariffaria ad hoc, anche mediante appositi filtri di ricerca per particolari target di clienti (quali gruppi, Cral, specifiche card ed altri), e/o riferite ad anagrafiche presenti nel CRM;
- possibilità di bloccare posti in pianta con evidenza grafica distintiva e istantanea chiusura degli stessi su tutta la rete di vendita;
- annullo delle prenotazioni inserite a sistema;
- possibilità di effettuare una reportistica on-line delle prenotazioni effettuate dal Botteghino, con dettaglio di ciascuna operazione, anche mediante appositi filtri di ricerca per particolari categorie di clienti (quali gruppi, Cral, specifiche card ed altri), e/o riferite ad anagrafiche presenti nel CRM;
- Possibilità di chiudere stessi posti contemporaneamente su più piante vendita;
- Possibilità di prenotare le prenotazioni degli abbonamenti a turno fisso della stagione precedente sulle piante della stagione successiva.

### ***Gestione e funzionalità dei biglietti***

Per quanto concerne i titoli di ingresso, relativamente ai biglietti, il sistema di biglietteria dovrà permettere le seguenti operazioni:

- emissione di biglietti conformi alle normative vigenti (Decreto del Ministero delle Finanze 23/03/83 art. 12 comma 1 e 2 e Decreto del Ministero delle Finanze 13/07/2000 art. 3 ed eventuali successive integrazioni);
- fornitura di supporti cartacei con layout personalizzato in carta termica protetta, stampa a quattro colori in fronte/retro con elementi anticontraffazione e garantire una lunga durata della stampa (fornitura da valutare in base alle reali esigenze di stagione);
- tutte le tipologie di titoli di ingresso dovranno riportare oltre ai dati previsti dalla normativa, nome e cognome dell'acquirente, anche listino applicato, gruppo di appartenenza (a titolo esemplificativo: scuola, cral, pyc), settore, fila e posto, i riferimenti della postazione emittente,

- numero di operazione univoco e Barcode per l'ingresso, stampato in due posizioni diverse (orizzontale e verticale);
- garanzia di immutabilità dei titoli nel formato biglietto elettronico (pdf e/o wallet pass), con generazione di codice a barre o QR Code per la lettura del titolo con lettore controllo accessi;
- vendita e gestione, in tempo reale, delle diverse tipologie di prezzo e riduzioni previste dal listino prezzi, come stabilito dalla Fondazione, con possibilità di acquisto anche on line di titoli ridotti;
- possibilità di effettuare procedure di annulli massivi di biglietti e abbonamenti;
- possibilità di attivare piattaforme per rimborsi ed emissione voucher e emissione abbonamenti on line;
- possibilità di emissione di titolo elettronico personalizzato (*print at home*) da inviare al cliente e possibilità di archiviare all'interno del sistema i PDF da poter rinviare ai clienti in caso di smarrimento.

### ***Gestione e funzionalità degli abbonamenti***

Per quanto concerne i titoli di ingresso, relativamente agli abbonamenti, il sistema di biglietteria dovrà permettere le seguenti operazioni:

- vendita di abbonamenti a turno fisso e turno libero e di ogni altra tipologia che in futuro la Fondazione dovesse prevedere, con emissione del titolo su vari supporti (tradizionale, non tradizionale, formato elettronico pdf e/o wallet pass), sul quale andranno riportati i dati dello spettacolo e dello spettatore in conformità alla vigente normativa, on line e al botteghino;
- possibilità di vendere abbonamenti a turno libero **multi luogo con possibilità di prezzi diversi** per ogni rateo;
- possibilità di stampare abbonamenti a turno libero con la modalità posto unico;
- possibilità di stampare abbonamenti a turno libero come tagliando unico senza dover collegare i ratei al momento dell'acquisto;
- possibilità di cambiare la data dell'evento collegato all'abbonamento e riassegnazione di un posto in sostituzione su un'altra data con emissione di titolo fiscale.

### ***Flusso di dati e funzionalità "CRM"***

Il sistema di biglietteria dovrà prevedere un'interfaccia di programmazione delle applicazioni ("API") fruibile via web tramite protocollo "https", in grado di fornire i dati relativi alle operazioni di biglietteria ed alle entità collegate.

In particolare dovranno essere forniti i seguenti dati, relativi a:

- Anagrafiche clienti, comprensive delle informazioni sui consensi forniti per il trattamento dei dati ai sensi della normativa privacy (con lo storico ed il *tracking* delle modifiche degli stessi);
- Movimenti relativi alla vendita dei titoli (biglietti e abbonamenti);
- C1 e C2;

- Eventi;
- Location;
- Riduzioni.

Il flusso e lo scambio di dati tra i due sistemi dovrà essere giornaliero.

### **1.3. Ulteriori servizi a misura**

L'affidatario dovrà fornire, su specifico ordine della Stazione Appaltante, le seguenti prestazioni aggiuntive che devono, comunque, **ritenersi ricomprese nell'importo stimato dell'appalto**, costituenti la parte del corrispettivo spettante all'appaltatore per i c.d. servizi a richiesta, **da quantificarsi a misura in base a quanto richiesto dalla Fondazione ed effettivamente e correttamente eseguito dall'Appaltatore**.

- Gestione di "tessere invito" attraverso la generazione di un sigillo fiscale, l'estrazione di Barcode e la generazione di file per la stampa da inviare alla tipografia;
- Gestione di tessere prepagate (card a ingressi) con possibilità di incasso anticipato, che verrà decurtato in tempo reale ad ogni emissione del biglietto (fisico o digitale), utilizzabili presso il botteghino;
- Sistema Museale: Emissione e vendita di biglietti per visite guidate (servizio esente iva ai sensi dell'articolo 10 del DPR 633/72), con possibilità di acquisto dei titoli in biglietteria ed online, attraverso una sezione dedicata nel sito di vendita. Possibilità di applicare riduzioni anche tramite l'inserimento di codici alfanumerici personalizzati. Il sistema dovrà consentire l'aggiornamento periodico delle vendite a richiesta della Fondazione.
- Bonus cultura (18 APP) e carta del docente: Integrazione del sistema di vendita on line con la piattaforma ministeriale per la gestione della 18;
- Pergola Young Card (PYC): il sistema dovrà consentire per acquisti in biglietteria e/o on line l'emissione di massimo n. 1 biglietto per titolo per ogni tessera (o altro numero di biglietti di volta in volta specificato), con un contingente massimo di posti definito dalla Fondazione per ogni evento ed ogni settore. Il sistema dovrà consentire la raccolta delle anagrafiche, aggiornamento settimanale e su richiesta delle vendite di tessere e biglietti associati alla tessera, possibilità di verificare lo storico acquisti (in biglietteria e online) per ogni anagrafica.
- Tessera Abbonato: il sistema dovrà consentire l'emissione di un numero massimo di biglietti definiti dalla Fondazione per ogni titolo di spettacolo per ogni tessera sia in locale che online tramite un codice numerico presente sull'abbonamento. Dal sistema dovrà esser possibile la raccolta delle anagrafiche, aggiornamento settimanale delle vendite di biglietti associati alla tessera, possibilità di verificare lo storico acquisti (in biglietteria e online) per ogni anagrafica.
- Gestione dei rimborsi per biglietti e abbonamenti acquistati on line e presso i punti vendita. Il processo di annullamento e rimborso dovrà essere attivato entro 24 ore dall'annuncio di annullamento dell'evento stesso. I rimborsi dei titoli acquistati on line dovranno essere effettuati

automaticamente sulla carta con cui è stato effettuato il pagamento; i rimborsi dei titoli acquistati nei punti vendita dovranno avere una piattaforma dedicata on line in cui verrà indicato l'iban su cui procedere con il rimborso. Il rimborso e quindi l'annullamento dei biglietti acquistati online dovrà essere effettuato entro la data di chiusura dei rimborsi decisa dalla Fondazione; per gli acquisti effettuati presso i punti vendita entro e non oltre 7 giorni dalla richiesta effettuata dal cliente ed entro la data di chiusura dei rimborsi.

- White Label: il sistema dovrà consentire la creazione di una sezione di vendita online personalizzabile, secondo parametri e campi identificati dalla Fondazione.
- Integrazione del CRM: il sistema di biglietteria dovrà essere compatibile ed integrarsi con il CRM in uso alla Fondazione, anche mediante apposite integrazioni su richiesta della stazione appaltante.

#### **1.4. Aspetti di sicurezza**

Il sistema di biglietteria dovrà essere conforme alle normative di legge ed ai documenti in materia di sicurezza della Fondazione anche in ambito informatico.

Dovrà, pertanto, rispettare elevati standard di qualità e di sicurezza informatica ed essere costantemente aggiornato con programmi antivirus, antispam e firewall.

L'accesso al sistema dovrà essere regolato mediante login e password, in modo che i preposti uffici della Fondazione possano gestire in completa autonomia i livelli di accesso alle diverse funzioni ed avere la possibilità di verificare in tempo reale l'operatività della biglietteria ed il relativo incasso.

Il sistema di biglietteria dovrà garantire le seguenti misure minime di sicurezza e di funzionalità:

- funzionalità del sistema 7 giorni su 7, 24 ore al giorno, salvo il caso di aggiornamento del software (da effettuare in orario, con tempi e modalità da concordare con la Fondazione);
- garantire almeno 30.000 transazioni al secondo e una banda dati uscente verso internet di 100MBit per supportare il carico di lavoro stimato;
- connessioni internet crittografate e protette, per esempio su protocollo https;
- sicurezza dei dati degli archivi assicurata mediante salvataggi giornalieri;
- il fornitore dovrà assicurare il maggiore standard di servizio realizzabile, mettendo a disposizione della Stazione Appaltante anche tutte le innovazioni e le modifiche del sistema di vendita effettuate per altri clienti;
- garanzia di un sistema "stabile", dotato di un alto grado di protezione da agenti esterni e di aggiornati sistemi di protezione da possibili azioni informatiche di disturbo esterno (firewall/antivirus);
- l'aggiornamento, durante tutta la vigenza del contratto, delle patches di sicurezza dei sistemi operativi dei propri server, degli antivirus e antimalware;
- opportuni sistemi di backup con una retention di almeno 7 giorni solari;
- "business continuity" e "high affidability";
- API REST non pubbliche, accessibili solo alla stazione appaltante e ai suoi aventi causa.



### **1.5. Aspetti statistici e di profilazione**

Al fine di poter comunicare con ciascun cliente e di poter analizzare il proprio pubblico e i suoi comportamenti di acquisto, la Fondazione ha la necessità di reperire le necessarie informazioni ed i dati personali, nonché le anagrafiche dei clienti, online e offline, i quali resteranno di proprietà della Fondazione anche dopo la cessazione dell'appalto.

A tale riguardo, l'aggiudicatario in occasione della vendita di biglietti e abbonamenti, dovrà garantire alla Stazione Appaltante l'accesso ai dati necessari all'esecuzione del servizio teatrale, quali: nome, cognome, indirizzo (comune di residenza, via, numero civico, codice postale), mail, numero telefonico mobile/fisso, codice fiscale attraverso API REST non pubbliche, accessibili solo alla Stazione Appaltante ed ai suoi aventi causa.

In ogni caso, l'affidatario dovrà garantire alla Stazione Appaltante la possibilità per i clienti di rilasciare i propri assenti a marketing e profilazione e l'accesso ai dati necessari all'esecuzione dei quali:

- Presso il Botteghino: nome, cognome, indirizzo (comune di residenza, via, numero civico, codice postale), mail, numero telefonico cellulare/fisso e codice fiscale del singolo cliente, data di nascita, sesso, campi per l'assenso al marketing e alla profilazione per la Stazione Appaltante; oltre a campi di personalizzazione aggiuntivi per target di clienti quali il gruppo di appartenenza (Cral, PYC, altro);
- On line: nome, cognome, indirizzo (comune di residenza, via, numero civico, codice postale), mail, numero telefonico cellulare/fisso e codice fiscale del singolo cliente, data di nascita, sesso, campi per l'assenso al marketing e alla profilazione per la Stazione Appaltante; oltre a campi di personalizzazione aggiuntivi per target di clienti quali il gruppo di appartenenza (Cral, PYC, altro);
- Punti vendita remoti: nome, cognome, mail, codice fiscale.

Tali dati dovranno essere accessibili giornalmente alla Fondazione, anche tramite il suo CRM, e resteranno di proprietà della stessa anche dopo la cessazione dell'appalto.

Il sistema di biglietteria dovrà consentire alla Fondazione di monitorare in tempo reale la situazione di vendita e di ottenere report online attraverso varie modalità di interrogazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: vendita di biglietti e abbonamenti per rassegna e/o per singolo spettacolo/evento, con evidenza per canale di vendita, per tariffe di vendita, per settore venduto, per prenotazioni in essere, per opzioni in essere, per posti riservati, per biglietti/abbonamenti prenotati non pagati, per gruppi di appartenenza, quali Cral, PYC, altro).

Tali dati dovranno essere accessibili giornalmente alla Fondazione, anche tramite il suo CRM, e resteranno di proprietà della stessa anche dopo la cessazione dell'appalto.

Tutti i report online dovranno essere stampabili ed esportabili in formato xls, pdf e csv.

Il sistema dovrà garantire, inoltre, le seguenti funzionalità:

- possibilità di creazione di schede clienti personalizzate con la raccolta dei dati anagrafici sopra citati e dei dati di vendita. Tali schede e i dati in esse contenute dovranno tenere traccia dello

storico delle operazioni effettuate nel corso del servizio ed essere trasmissibili alla Fondazione e al suo CRM, che ne sarà titolare esclusiva;

- possibilità di scaricare in tempo reale file excel con le anagrafiche degli abbonati;
- possibilità di navigazione a partire dal posto prenotato verso l'anagrafica del cliente o verso i dati di vendita.

Al termine del rapporto contrattuale oggetto del presente appalto, il soggetto aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione della Fondazione tutti i dati di proprietà della stessa, trattati nel corso del predetto rapporto, collaborando nella migrazione verso la futura piattaforma ed in seguito cancellando questi dati dai propri sistemi. Si impegna, inoltre, a mantenere gli obblighi di garanzia ed a rispettare i diritti di riservatezza e di proprietà intellettuale della Fondazione.

### **1.6. Reportistica**

Tutta la reportistica e le informazioni relative alle anagrafiche dei clienti ed alle vendite dovranno essere trasmesse giornalmente attraverso le API al CRM in uso alla Fondazione e dovranno essere scaricabili in formato excel e csv.

La reportistica dovrà essere possibile secondo le seguenti dimensioni: tempo (giorno, settimana, mese, anno, o altro range temporale dato); tipo di clienti (singoli, gruppi di target specifici); tipo di biglietto (abbonamenti, tipologia di biglietti, biglietti singoli); spettacolo e/o attività.

In particolare, il sistema dovrà prevedere:

- aggiornamento del C1 immediato;
- il C1 deve prevedere un report della prevendita e del lordo di ogni titolo emesso;
- report riassuntivo ed analitico delle vendite per singolo operatore, da una singola data di incasso ad un'altra; report anticipi, sospesi e saldi per ciascuna cassa, da una singola data di incasso ad un'altra; report anticipi, sospesi e saldi per singolo spettacolo;
- possibilità di stampa in tempo reale dei modelli C1 e C2 (giornaliero e mensile) SIAE, così come previsto dalla vigente normativa, con possibilità di salvarli su file in formato excel e csv;
- generazione e stampa, a partire dal C1 e C2 di report statistici. L'Affidatario si farà carico dell'invio telematico alla S.I.A.E. come previsto da normativa;
- importazione dei dati di CRM necessari al completamento della domanda ministeriale. A titolo non esaustivo: Titolo Spettacolo, Data, Orario, Genere, Nome Genere, Locale, Codice Locale, Città, Provincia, Compagnia Esecutore, Autore, Organizzatore, CF Organizzatore, Capienza, Totale Emessi, Quota Omaggi Esente, Totale Omaggi, Incasso Netto Abbonamenti, Incasso Prevendita Abbonamenti, Incasso Lordo Abbonamenti, Imponibile Iva Abbonamenti, Incasso Netto Biglietti, Incasso Prevendita Biglietti, Incasso Lordo Biglietti, Imponibile Iva Biglietti, Incasso Netto Totale, Incasso Prevendita Totale, Incasso Lordo Totale, Imponibile Iva Totale, Iva, Totale Eccedenze Omaggi Biglietti, totale Eccedenze Omaggi abbonamenti, totale eccedenze Omaggi;

- reportistica on-line delle prenotazioni effettuate dal botteghino con dettaglio di ciascuna operazione;
- report delle evidenze di ogni biglietto e abbonamento emesso e/o annullato dalle postazioni abilitate alla vendita;
- report degli spettacoli associati ad ogni abbonamento a turno libero;
- spostare e annullare i ratei di abbonamento a turno fisso o libero dal C1 al momento dell'effettuazione del cambio o dell'annullamento;
- scaricare i biglietti venduti per evento suddivisi per listino in un file excel;
- scaricare le vendite giornaliere (biglietti e abbonamenti) di tutti i canali di vendita (online, punti vendita, locale) suddivise per spettacolo del giorno precedente;
- scaricare biglietti ed abbonamenti venduti giornalieri o settimanali, con distinzione di appartenenza di gruppo (a titolo esemplificativo: scuola, cral o PYC).

### **1.7. Aspetti contabili**

Relativamente ai corrispettivi spettanti all'appaltatore lo stesso provvederà ad emettere fattura alla Fondazione così come previsto nel Capitolato Speciale di Appalto (Art. 2 punto 2).

Il sistema dovrà essere in grado di fornire, inoltre, i seguenti dati:

- eventuale identificazione ed acquisizione dei dati e della documentazione richiesta da specifiche normative in materia di antiriciclaggio od accertamento fiscale anche presso la rete di operatori esterni;
- possibilità di emettere e stampare biglietti con tariffa IVA "preassolta";
- il sistema dovrà prevedere una procedura di quadratura di cassa per ogni singolo operatore tramite un report che riepiloghi tutte le transazioni effettuate nel turno di lavoro suddivise per modalità di pagamento. Ogni operatore dovrà avere la propria chiusura di cassa. Dovrà, inoltre, essere disponibile un report online riepilogativo delle chiusure di cassa di tutti gli operatori del botteghino;
- possibilità di avere una prima nota quotidiana per ogni operatore di cassa, con evidenza di contanti incassati, Pos, voucher scalati, rimborsi effettuati, carta doc e 18 app acquisite, bonifici e assegni incassati, sospesi di cassa creati, sospesi di cassa rimossi.
- gestione dei corrispettivi per transazioni di eventi/spettacoli di terzi organizzatori: prevista per l'operatore economico affidatario la possibilità di vendere, attraverso la biglietteria fisica del Teatro della Pergola, su specifico portale dedicato fornito dall'affidatario del servizio e tramite transazioni elettroniche su terminali Pos di proprietà dello stesso, ovvero in contanti, eventi e spettacoli di organizzatori terzi, con riconoscimento in favore della Stazione Appaltante di una *fee* di vendita per ciascun biglietto emesso. Le transazioni elettroniche saranno effettuate su terminali Pos di proprietà e competenza dell'affidatario del servizio. Inoltre il sistema dovrà prevedere una gestione separata di tutti i flussi di cassa (cash e pos) rispetto a quelli relativi agli

eventi della Fondazione. L'appaltatore invierà un report mensile sui titoli emessi presso il punto vendita e di conseguenza la Fondazione emetterà una fattura mensile per il valore delle fee.

### **1.8. Passaggio di consegne – Way Out**

L'avvio del servizio sarà subordinato, laddove necessario, ad una fase di start-up da concordare con i preposti uffici della Stazione Appaltante, che dovrà prevedere la migrazione dei contenuti e dei dati dall'attuale sistema di biglietteria, in uso alla Fondazione, alla nuova piattaforma (pagine HTML e contenuti multimediali).

In tal caso, l'affidatario dovrà concordare con la Fondazione un calendario per le migrazioni, che consenta il passaggio dei dati e dei contenuti nel minor tempo possibile ed il minimo disagio agli utenti. In tale fase, l'appaltatore gestirà, altresì, i contatti con il precedente fornitore per tutti gli aspetti del trasferimento.

Al fine di garantire la continuità del servizio di biglietteria, al termine del periodo contrattuale di durata dell'appalto, l'affidatario si impegna fin da ora a:

- consegnare tutte le schede clienti raccolte nel corso di durata dell'appalto, per clienti on-line e offline, di proprietà della Fondazione;
- consegnare alla Fondazione tutti i file sorgente e la documentazione tecnica relativa al sistema di biglietteria;
- gestire il sistema di biglietteria per **ulteriori 90 giorni** dopo la scadenza del servizio, per permettere il corretto passaggio di consegne al nuovo operatore, salvo espressa rinuncia in tal senso da parte della Fondazione;
- fornire un affiancamento tecnico al nuovo fornitore di almeno **32 ore effettive**, per garantire una gestione ottimale del servizio nel periodo di transizione al successivo affidatario.

### **1.9. Collaudo**

Il collaudo del sistema, laddove necessario, avverrà contestualmente al termine dell'installazione (hardware e software) dello stesso, previa, se del caso, eventuale verifica tecnica preliminare, secondo quanto più specificamente *infra* disciplinato.

A seguito dell'esito del collaudo del sistema, verrà redatto apposito **verbale di collaudo** controfirmato da entrambe le parti, il quale, se positivo, costituirà la "data di accettazione della fornitura" a tutti i sensi e per gli effetti di legge.

L'affidatario, inoltre, dovrà impegnarsi a:

- redigere e consegnare, 5 giorni prima dell'effettivo collaudo, un piano contenente l'articolazione delle prove proposte per la verifica delle apparecchiature oggetto del servizio;
- accettare che il collaudo comprenda, come parte integrante di esso, le eventuali prove indicate dalla Fondazione.

Ai fini di quanto sopra, entro e non oltre 30 giorni dalla data di aggiudicazione, potrà, altresì, essere richiesta dalla Fondazione, e l'affidatario dovrà rendersi disponibile, una verifica preliminare tecnica, in

luogo e data da concordare, al fine di accertare la rispondenza del sistema di biglietteria alle funzionalità essenziali previste.

Al termine della verifica tecnica, verrà redatto e sottoscritto dalle parti apposito verbale.

In caso di esito negativo dell'eventuale verifica preliminare svolta, ovvero del collaudo eseguito, qualora il sistema non risultasse pienamente rispondente alle funzionalità previste ed all'offerta tecnica presentata, la Fondazione si riserva la facoltà di revocare l'aggiudicazione, senza che l'affidatario possa vantare diritto ad indennizzi o risarcimenti, ad alcun titolo.

## **ART. 2 – POSTAZIONI DI VENDITA E DI CONSULTAZIONE – FORMAZIONE DEL PERSONALE**

### **2.1. Postazioni di vendita presso Teatro della Pergola di Firenze, Teatro Era di Pontedera, Teatro di Rifredi, e Teatro Ex Ci.Go.**

L'affidatario dovrà provvedere alla fornitura di **n. 5 postazioni di vendita** ("Botteghini") per l'emissione e la stampa dei titoli di ingresso **presso il Teatro della Pergola di Firenze** (da allestire all'ingresso principale del Teatro e presso il civico n. 12 di Via della Pergola, secondo quanto sarà all'uopo definito con i competenti uffici della Fondazione), di cui:

- **n. 4 postazioni per la vendita dei titoli in orario diurno;**
- **n. 1 postazione per la vendita in orario serale.**

Dovrà, inoltre, essere fornita per l'emissione e la stampa dei titoli, per la vendita in orario diurno e serale:

- **presso il Teatro Era di Pontedera n. 1 postazione di vendita;**
- **presso il Teatro di Rifredi n. 1 postazione di vendita;**
- **presso lo spazio denominato Ex Ci.Go. n. 1 postazione di vendita.**

La fornitura dovrà essere comprensiva di installazione, messa in funzione, manutenzione e ricambio dei materiali hardware necessari al funzionamento del software del sistema di biglietteria.

In caso di guasti o disservizi, gli interventi di manutenzione dovranno avvenire almeno entro 24 ore successive alla richiesta, ovvero entro i più ristretti termini indicati dall'appaltatore in sede di offerta tecnica, secondo quanto dettagliatamente previsto dai criteri di aggiudicazione.

Ciascuna postazione di vendita dovrà prevedere le seguenti dotazioni tecniche minime:

- N. 1 PC/ Notebook con sistema operativo Windows 10 64 bit completi o superiore collegato alla rete internet con pacchetto Office;
- N. 1 Monitor LCD;
- N. 1 Monitor LCD di cortesia, di dimensioni minime 22", per consentire all'acquirente la visione in tempo reale dei posti in vendita;
- N. 1 stampante termica ad alta velocità;
- N. 1 lettore Barcode per lettura rapida dei sigilli fiscali e dei dati di tessere e titoli.

- N. 1 stampante laser con attacco LAN per la stampa di report e modulistica presso il Teatro della Pergola;
- N. 1 stampante laser con attacco LAN per la stampa di report e modulistica presso il Teatro Era di Pontedera;
- N. 1 stampante laser con attacco LAN per la stampa di report e modulistica presso il Teatro di Rifredi;
- N. 1 stampante laser con attacco LAN per la stampa di report e modulistica presso lo spazio denominato Ex Ci.Go.

## **2.2. Ulteriori postazioni di vendita**

Il fornitore dovrà, altresì, garantire la messa a disposizione, su richiesta della Stazione Appaltante, di un massimo di **ulteriori n. 4 (quattro) postazioni di vendita c.d. “mobili”**.

Ciascuna postazione di vendita dovrà prevedere le seguenti dotazioni tecniche minime:

- N. 1 PC portatile/ Notebook con sistema operativo Windows 10 64 bit completi o superiore con pacchetto Office;
- N. 1 stampante termica ad alta velocità;
- N. 1 lettori Barcode per lettura rapida dei sigilli fiscali e dei dati di tessere e titoli;

La prestazione dovrà essere comprensiva di installazione, messa in funzione, manutenzione e ricambio dei materiali hardware necessari al funzionamento del sistema di biglietteria.

Il costo di tali ulteriori postazioni deve intendersi ricompreso nell'importo complessivo del contratto di appalto.

## **2.3. Postazioni di consultazione e Formazione del personale della Fondazione**

### **2.3.1. Postazioni di consultazione**

Dovrà essere previsto l'allestimento di **n. 10 postazioni** di accesso per gli operatori della Fondazione, comprensive delle relative licenze, ai fini della consultazione dei dati di biglietteria, del sistema fiscale e della prenotazione di biglietti ed abbonamenti.

### **2.3.2. Formazione del personale**

L'operatore economico affidatario dovrà, inoltre, provvedere alla **formazione** del personale della Fondazione, necessaria all'utilizzo del sistema informatizzato di biglietteria nelle sue diverse articolazioni (sistema di vendita e di prenotazione, sistema fiscale, sistema statistico per l'estrapolazione dei dati necessari alle attività della Fondazione, quali domanda ministeriale ed attività di marketing).

Tale servizio dovrà essere garantito fino alla completa formazione del personale incaricato, per la messa in funzione ed il corretto funzionamento del sistema, in modo tale da assicurare un grado di autonomia sufficiente ad una gestione ottimale di primo livello del sistema e, comunque, per un numero minimo di **32 ore** di formazione per ciascun incaricato.

Dovrà essere previsto il necessario affiancamento operativo ai predetti incaricati nella fase di start-up ed avviamento del sistema per un periodo non inferiore ai 4 mesi.

L'attività di formazione, le relative modalità di attuazione (on site/on line) e le tempistiche della stessa dovranno essere pianificate con i competenti uffici della Fondazione, in modo da concludersi prima dell'avvio definitivo del sistema di biglietteria.

#### **2.4. Servizi professionali di set – up del sistema e Assistenza tecnica**

Sono, inoltre, ricompresi nell'appalto l'attività di configurazione, dalla fase di installazione fino alla messa in funzione del sistema per la vendita dei titoli di acquisto (biglietti ed abbonamenti), nonché l'assistenza tecnica e la manutenzione dello stesso, in modo da assicurarne l'efficienza in via continuativa, da garantirsi secondo le seguenti modalità:

- tramite servizio di help desk e gestione in remoto con teleassistenza e reperibilità telefonica dal lunedì al venerdì con orario 9 – 22, sabato e domenica e festivi con orario 10 – 22 per disfunzioni e risoluzione di blocchi del sistema;
- tramite interventi on site (in loco) con personale specializzato, laddove si rendano necessari su richiesta della Stazione Appaltante. A tale riguardo, l'appaltatore dovrà garantire la reperibilità in loco di tecnici propri o di società di service di propria fiducia per la risoluzione di problemi urgenti e improcrastinabili, malfunzionamenti e guasti che dovessero manifestarsi sul software, l'hardware o le reti di collegamento, per il ripristino del sistema per un numero massimo di n. 4 interventi nel corso di ciascun anno di durata contrattuale, con una durata minima dell'intervento di n. 4 ore ed una durata massima di 8 ore. I costi relativi a trasporto, vitto ed alloggio dei tecnici impiegati negli interventi sono a carico dell'Appaltatore. A seguito del malfunzionamento, guasto e/o del fermo delle apparecchiature e/o del sistema, qualora il ripristino della funzionalità non intervenga entro i termini previsti, la Stazione Appaltante potrà applicare una penale fino ad € 500,00 al netto di IVA per ogni giorno di mancato funzionamento, salvo il risarcimento del maggior danno e fermo, in ogni caso, quanto previsto nel Capitolato Speciale di appalto.

### **ART. 3 – MODALITA' DI VENDITA**

Oltre al sistema di biglietteria allestito presso gli spazi teatrali gestiti dalla Fondazione ("Botteghini"), dovranno essere garantite le seguenti ulteriori modalità di vendita dei titoli di ingresso.

#### **3.1. Vendita on line**

La vendita on line dovrà avvenire attraverso pagine di navigazione con grafica e dominio personalizzati per ogni teatro della Fondazione, ovvero c.d. "**white label**" **personalizzata**, secondo le indicazioni che saranno fornite dai preposti uffici della Fondazione prima dell'avvio del servizio e tramite il portale ufficiale del fornitore.

Il layout grafico e gli aspetti interattivi di funzionamento del sistema di vendita on line dovranno essere sottoposti all'approvazione dei competenti uffici della Fondazione.

L'operatore economico dovrà fornire nella piattaforma di vendita on line, le seguenti caratteristiche minime, fermo restando che potranno essere indicati in sede di offerta tecnica eventuali ulteriori elementi migliorativi del servizio.

- a. In fase di primo accesso, l'acquirente dovrà potersi registrare sulla piattaforma ed ottenere le credenziali personali. In fase di registrazione, l'utente dovrà poter rilasciare l'autorizzazione al trattamento dei suoi dati personali nel rispetto della normativa vigente sulla Privacy e rilasciare i propri consensi relativi all'attività di marketing e profilazione alla Fondazione. La Fondazione rimarrà titolare delle anagrafiche degli acquirenti per l'intera durata dell'appalto, salva facoltà di cessione o di condivisione delle stesse previo apposito accordo di contitolarità tra l'appaltatore e la Fondazione; all'interno del profilo del cliente dovrà rimanere uno storico dei biglietti acquistati, sempre scaricabile in formato pdf;
- b. interfaccia user friendly e responsive per l'utente on-line;
- c. il sistema dovrà essere dotato di un modulo per la gestione delle anagrafiche dei clienti, che permetta l'esportazione in tempo reale delle stesse in modalità flessibile e con visualizzazione dell'identificativo univoco di ciascuna anagrafica, da trasmettere al CRM in uso alla Fondazione e da scaricare in formato csv ed excel;
- d. possibilità di selezionare due opzioni di acquisto:
  - scelta del proprio posto utilizzando la pianta del Teatro;
  - scelta opzione "*Miglior posto*" disponibile. In questo caso, un algoritmo di scelta effettuerà l'assegnazione automatica del posto, con ottimizzazione del sistema di vendita finalizzato ad evitare la generazione residuale di posti singoli;
- e. una volta effettuato l'acquisto, lo spettatore potrà scegliere in che modo ricevere il titolo d'ingresso:
  - biglietto elettronico (scaricabile in formato pdf e/o wallet pass) con generazione di codice a barre o codice QRCode per la lettura del titolo con Barcode, senza alcun costo aggiuntivo per l'utente;
  - ritiro sul luogo dell'evento, senza alcun costo aggiuntivo per l'utente;
- f. gli acquisti on line dovranno prevedere il pagamento tramite i maggiori circuiti di carta di credito (VISA, MASTERCARD, AMEX, DINERS o Moneta Online), tramite Poste Pay;
- g. il servizio on line dovrà offrire la possibilità di scegliere la lingua preferita per la procedura d'acquisto;
- h. il servizio on line dovrà consentire di gestire il prezzo dei titoli di ingresso in modalità "dinamica", prevedendo, a vendite iniziate, i seguenti utilizzi:
  - possibilità di acquisti contingentati con riduzioni con codice alfanumerico;
  - possibilità di acquisti con riduzioni in base alle caratteristiche dell'utenza;
  - possibilità di acquisti con riduzioni limitate nel tempo e di *presale*;
  - possibilità di differenziare i listini on line da quelli in locale;



- i. la Fondazione dovrà poter gestire in modo indipendente, direttamente sul sistema di biglietteria, la configurazione delle eventuali riduzioni;
- j. possibilità di raccogliere più eventi in un'unica pagina on line di vendita;
- k. su richiesta della Stazione Appaltante, l'affidatario fornirà i dati analitici relativi agli eventi organizzati dalla Fondazione, per la verifica ed analisi dell'andamento delle attività on line, finalizzate ad elementi di marketing.

### **3.2. Rete di vendita presso punti remoti**

E' richiesto all'operatore economico offerente la messa a disposizione di una rete di punti vendita remoti abilitati all'emissione di biglietti, dislocati all'interno del territorio del Comune di Firenze, della Città Metropolitana di Firenze, della Regione Toscana e delle altre Regioni del territorio nazionale, nelle seguenti misure minime:

- Comune di Firenze: minimo n. 10 punti vendita;
- Città Metropolitana di Firenze: n. 15 punti vendita;
- Regione Toscana: minimo n. 50 punti vendita;
- Altre Regioni: minimo n. 150 punti vendita totali;

L'affidatario si impegna sin da ora a sviluppare la propria rete di vendita, in particolare quella riferita ai punti vendita posti all'interno di centri commerciali sul territorio.

Ai fini del possesso della rete di punti vendita e, quindi, del requisito richiesto in sede di offerta, è sufficiente l'assunzione, da parte dell'offerente, dell'impegno all'attivazione degli stessi entro la data del 1 ottobre 2022 e tale impegno si intende assunto dall'offerente al momento della presa visione ed accettazione del presente Capitolato in sede di formulazione dell'offerta.

L'efficacia del contratto è subordinata alla circostanza che l'appaltatore abbia attivato il numero di punti vendita indicati, pena, in difetto, la decadenza dall'affidamento.

I punti di vendita remoti dovranno essere muniti delle necessarie autorizzazioni previste dalle normative vigenti, con particolare riguardo agli obblighi imposti da SIAE ed Agenzia delle Entrate e dovrà intercorrere tra gli stessi e il fornitore del servizio un regolare rapporto contrattuale in corso di validità.

Il numero complessivo di titoli a cui potranno attingere i punti vendita remoti abilitati dovrà essere lo stesso disponibile in tempo reale per il mercato on line ed il sistema dovrà garantire l'interazione simultanea dell'assegnazione dei posti residui, al fine di evitare situazioni di overbooking o di vendita degli stessi posti.

L'affidatario, ferme restando le condizioni di vendita dei biglietti determinate dalla Fondazione, stabilirà con le diverse tipologie di soggetti della rete di vendita le condizioni commerciali di riferimento che dovranno essere preventivamente approvate dalla Fondazione. I punti vendita gestiti dall'affidatario non potranno modificare il prezzo stabilito dalla Fondazione, né applicare commissioni sul prezzo di vendita. La gestione della rete di vendita sarà a cura dell'affidatario, il quale dovrà provvedere alla contrattualizzazione con i soggetti terzi da abilitare al servizio.

La remunerazione dei Punti Remoti ed ogni costo agli stessi afferente saranno interamente a carico dell'affidatario.