

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA INFORMATIZZATA PER GLI SPAZI
GESTITI DALLA FONDAZIONE TEATRO DELLA TOSCANA -
STAGIONI TEATRALI 2022/2023, 2023/2024 E 2024/2025**

CIG 924548820F

DISCIPLINARE DI PRESENTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE TECNICA

Il presente documento descrive la procedura di presentazione della documentazione tecnica da allegare alla manifestazione di interesse relativa alla procedura in oggetto.

La documentazione tecnica deve contenere una relazione tecnica, redatta in conformità agli elementi di seguito indicati, **la quale dovrà essere costituita al massimo da n. 6 pagine in formato A4 (complessivamente n. 12 facciate)**, compresi eventuali elaborati grafici e/o documenti a supporto della relazione, quali certificazioni o altri.

Le dimensioni del file contenente l'offerta tecnica dovranno essere tali da permettere il caricamento della documentazione.

Si ricorda che gli elementi economici non devono essere contenuti nell'offerta tecnica, né nella documentazione amministrativa, pena l'esclusione dell'offerta.

I documenti della documentazione tecnica non devono, pertanto, contenere né direttamente né indirettamente, riferimenti economici al prezzo proposto.

La relazione tecnica dovrà indicare e riportare dettagliatamente, da parte di ciascun offerente, gli elementi di seguito indicati.

A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il concorrente illustrerà la proposta di organizzazione ed il piano di lavoro che intende attuare per l'esecuzione del servizio, fornendo, in particolare, gli elementi di seguito indicati.

1. Con riferimento al criterio "qualità della struttura organizzativa"

1.1. Descrivere, in termini generali, la struttura organizzativa dell'offerente, con particolare riferimento ai servizi svolti nel settore culturale/teatrale;

1.2. Indicare le figure professionali dedicate all'assistenza e la relativa formazione professionale;



1.3 Descrizione della rete commerciale di vendita a livello nazionale e sul territorio regionale di riferimento della Fondazione (Toscana) ed indicazione di eventuali linee di azione in programma, per un futuro ampliamento della stessa nel breve termine.

2. Con riferimento al criterio “qualità del piano di lavoro”

2.1. Illustrare, nel dettaglio, il piano di lavoro proposto per la messa a regime del sistema di biglietteria e la struttura in termini di organizzazione del servizio, nonché il personale ed il gruppo di lavoro preposti alla gestione dell'appalto;

2.2. Descrivere le metodologie e le procedure proposti per il servizio di formazione e affiancamento del personale della Fondazione, per l'intero periodo dell'esecuzione dell'appalto.

3. Con riferimento al criterio “qualità dei servizi migliorativi e forme di assistenza”

3.1. Saranno valutate eventuali migliorie rispetto alle attività minime essenziali previste nella documentazione di gara, con particolare riferimento alle proposte migliorative che l'offerente si impegna a realizzare per l'esecuzione del servizio e l'ottimizzazione dello stesso. Tali migliorie dovranno essere a costo zero per la Stazione Appaltante e qualora le stesse contemplino la fornitura di ulteriori apparecchiature e/o materiali, i medesimi rimarranno a fine contratto di proprietà della Fondazione, senza che l'Appaltatore possa vantare alcun onere o indennità al riguardo, ad alcun titolo o ragione.

3.2 Si riepilogano, al riguardo, le principali prestazioni essenziali minime richieste.

L'offerente dovrà impegnarsi ad erogare l'assistenza remota necessariamente in lingua italiana attraverso l'utilizzo di:

- i.* Piattaforma online (helpdesk) consona per la segnalazione dei disservizi, per la generazione dei ticket e per il monitoraggio delle attività di risoluzione comprensiva del tracciamento delle tempistiche. L'accesso dovrà essere garantito a tutti i responsabili indicati dalla Fondazione, 7 giorni su 7, H24.
- ii.* Assistenza telefonica in aggiunta, in caso di necessità da prevedere per tutti i livelli di severity, con orari non peggiorativi dei seguenti:
 - Lun-Ven: 09:00-20:00 (9:00-22:00, nei giorni di spettacolo)
 - Sab-Dom-Fest: 10:00-22:00
- iii.* Assistenza on site in caso necessità, per un numero massimo di n. 4 interventi nel corso di ciascun anno di durata contrattuale, con una durata minima dell'intervento di 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.
- iv.* L'offerente dovrà indicare quale piattaforma helpdesk intende adoperare e descrivere le modalità di erogazione del servizio, quali, a titolo esemplificativo, numero e profilo delle risorse impiegate.

La soluzione migliorativa proposta dovrà comprendere, per l'intera durata dell'appalto, la gestione e l'assistenza remota per tutte le funzionalità e la manutenzione ed eventuale sostituzione delle specifiche periferiche/hardware, necessarie per l'attività di ticketing e marketing.

La soluzione proposta dovrà, altresì, comprendere la gestione di tutte le attività necessarie alla corretta configurazione iniziale per l'avvio del servizio ed alla formazione del personale della Fondazione.

3.3 Per la risoluzione di disservizi, la soluzione proposta dovrà prevedere un servizio di assistenza tecnica remota quotidiana suddivisa in livelli di gravità (severity), con relative tempistiche di presa in carico e di risoluzione del problema.

L'offerente dovrà indicare le tempistiche massime di presa in carico e di risoluzione del problema proposte (a partire della presa in carico), che si impegna a rispettare per i livelli sotto indicati, quale che sia il canale attraverso cui è segnalato il disservizio riscontrato (helpdesk, mail o telefono).

Per ciascun livello, le tempistiche non dovranno essere superiori a quelle indicate nella tabella seguente, che riporta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcuni casi inclusi nei differenti livelli di "severity":

		PROBLEMATICHE TECNICHE	TEMPI DI PRESA IN CARICO E RISOLUZIONE
1	Grave	Disservizi gravi nelle funzioni di ticketing; errori nelle anagrafiche clienti; errori generici; down del Sistema; impossibilità di eseguire operazioni commerciali.	Da 1 a 3 ore
			Da 3 a 5 ore
2	Media	Rallentamenti e anomalie di moderata entità e limitato impatto sulle operazioni commerciali e sul backend.	Da 1 a 6 ore
			Da 6 a 12 ore
3	Bassa	Bug minori in backend e richieste di supporto generiche con lieve o nessun impatto sull'utente.	Da 1 a 24 ore
			Da 24 a 48 ore

B.FUNZIONALITA' DEL SISTEMA

4. Con riferimento al criterio "funzioni di ticketing"

La soluzione proposta dovrà essere in grado di gestire tutto il processo di configurazione, modifica e vendita di eventi teatrali (singoli biglietti ed abbonamenti), nel rispetto della vigente normativa applicabile al settore.

Le funzioni di ticketing dovranno essere propedeutiche alla vendita di biglietti e abbonamenti per tutti i canali della Fondazione, ivi compresa la piattaforma per la gestione dei contenuti e vendite online, che dovranno accedere contestualmente agli stessi dati aggiornati in tempo reale.

4.1 Si chiede di descrivere la soluzione offerta approfondendo, in particolare, i seguenti punti relativi a eventi e abbonamenti:

- a) Modalità di gestione degli accessi al sistema;
- b) Modalità di creazione delle mappe delle sale e relativi settori. Sarà valutata positivamente la soluzione che consenta di impostare automaticamente “*seat chart*” con distanziamento sociale;
- c) Modalità di creazione, gestione e modifica delle “anagrafiche” spettacolo/evento, comprensiva di tutti gli elementi di connotazione dello spettacolo;
- d) Modalità di creazione e gestione e modifica di prezzi;
- e) Modalità di creazione, gestione e modifica degli abbonamenti;
- f) Modalità di creazione, gestione e modifica delle impostazioni di vendita;
- g) Modalità di emissione e gestione di buoni o voucher di valore e durata variabile;
- h) Modalità di creazione, gestione e modifica dei layout biglietti (cartacei e digitali);
- i) Modalità di gestione delle funzioni e dei processi di prenotazione;
- j) Modalità di gestione del tracciamento delle opzioni di pagamento;
- k) Modalità di gestione e reportistica dei movimenti per singola cassa operatore;
- l) Modalità di gestione degli eventi annullati nel rispetto delle normative e tempistiche di legge;
- m) Modalità di gestione delle piante di eventi annullati;
- n) 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.

4.2 L’offerente dovrà descrivere la procedura che intende adottare per gestire gli eventi a ingresso libero (senza oneri SIAE/fiscali legati alla manifestazione, quali, a titoli di esempio, incontri con le compagnie).

L’offerente dovrà dettagliare, in particolare, come la soluzione proposta declini i punti sotto elencati:

- a) Creazione e gestione di mappe dei posti dedicate, con disponibilità al caricamento di seatview con modalità posto unico e assegnato;
- b) Gestione del backend di prenotazioni di eventi ad ingresso gratuito e di eventuali modifiche delle stesse, comprensive delle descrizioni di feedback ricevuti dai clienti;
- c) Creazione e gestione del layout dei titoli di accesso (cartacei e digitali).

5. Con riferimento al criterio “funzioni di marketing”

La soluzione proposta dovrà essere in grado di gestire in modo nativo le principali attività di marketing, la reportistica utile ai fini di analisi dei processi e dei risultati di vendita, lo scambio di flusso di dati dal sistema di biglietteria al CRM in uso alla Fondazione e l’eventualità di integrazioni personalizzate del sistema in relazione, e non, al CRM.

5.1 Si chiede di descrivere la soluzione offerta, approfondendo, in particolare, come la stessa declini i punti sotto elencati:

- a) Creazione di codici sconto;
- b) Creazione e gestione di pacchetti di vendita personalizzati;
- c) Voucher regalo;
- d) Attività di presale;
- e) Personalizzazione di biglietti;
- f) Creazione e gestione di fidelity card e relative logiche di funzionamento;

5.2 L'offerente dovrà fornire un'esposizione dettagliata degli strumenti di reportistica nativi relativi al pubblico ed alle vendite e del loro uso secondo quanto sotto descritto.

Si specifica che la Fondazione dovrà essere in grado di generare in autonomia "report custom". L'offerente dovrà, inoltre, specificare se è prevista la possibilità di avere accesso a report in base alla tipologia di postazione di accesso.

5.3 L'aggiudicatario dovrà garantire alla Stazione Appaltante l'accesso ai dati attraverso "API REST" non pubbliche, accessibili solo alla Stazione appaltante e ai suoi aventi causa.

In particolare l'offerente dovrà dettagliare come saranno forniti i dati di:

- Anagrafiche clienti comprensive di informazioni sui consensi forniti (comprensivo dello storico e tracking delle modifiche degli stessi);
- Movimenti relativi alla vendita titoli (biglietti e abbonamenti);
- C1 e C2;
- Eventi;
- Location;
- Riduzioni.

6. Con riferimento al criterio "hardware specifico"

La soluzione proposta dovrà prevedere la messa a disposizione delle periferiche hardware necessarie per lo svolgimento delle attività di biglietteria, con adeguate specifiche in linea con gli standard di settore e già ottimizzate/interfacciate con la soluzione offerta, garantendo, altresì, la manutenzione delle stesse per tutta la durata dell'appalto.

L'aggiudicatario dovrà gestire la prima configurazione ed installazione in loco presso le sedi della Fondazione, in coordinamento con il personale tecnico della Fondazione.

L'offerente dovrà indicare, per ogni tipologia di hardware (stampanti, lettori di barcode, computer, stampanti termiche), marca, modello, specifiche tecniche e modalità di installazione che dovranno essere messe a disposizione con la soluzione proposta.

6.1 La soluzione proposta dovrà includere la messa a disposizione di:

- n. 5 (cinque) lettori di codici a barre/scanner ottici da postazione, esenti dalla tipologia di rischio di cui agli standard IEC 62471 del 2006, per la lettura dei codici a barre dei titoli di ingresso, sia in forma cartacea che digitale;
- n. 8 (otto) lettori di codici a barre/scanner senza fili, o soluzione di analoga affidabilità tecnica (quali app mobile e altri), per la lettura dei codici a barre dei titoli di ingresso, sia in forma cartacea che digitale, ai fini dell'accesso in sala.

C. VENDITA DI EVENTI DI TERZI ORGANIZZATORI

7. Con riferimento al criterio “numero di eventi”

7.1 È 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.

L'offerente dovrà indicare il quantitativo di spettacoli ed eventi di terzi organizzatori, che stima di realizzare mediamente nel corso di ciascuna annualità solare di vigenza del contratto (volume di affari presunto).