

Oggetto: richiesta di preventivo per la fornitura del servizio di biglietteria elettronica che rispetti la normativa vigente per l'emissione dei titoli di ingresso delle manifestazioni gestite dalla Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza.

Siete invitati a formulare la vostra migliore offerta per la fornitura del servizio di biglietteria nel rispetto dei requisiti indicati nella presente richiesta di offerta al capitolo "Requisiti dell'offerta per la fornitura di un servizio di biglietteria elettronica", e che costituisce parte integrante della presente lettera di invito.

L'offerta dovrà pervenire in busta chiusa alla Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza, viale Giuseppe Mazzini n.39 – 36100 Vicenza, **entro e non oltre le ore 12,00 del 24 giugno 2019** e dovrà rimanere valida per almeno novanta giorni da tale data.

La busta dovrà contenere, a pena di esclusione, copia del documento di identità del rappresentante legale dell'offerente.

La busta deve contenere, a pena di esclusione:

- 1) le dichiarazioni indicate al punto 6 del Capitolato allegato sottoscritte dal rappresentante legale dell'offerente;
- 2) una copia della presente lettera invito sottoscritta in ogni sua pagina dal rappresentante legale dell'offerente;
- 3) la proposta tecnica sottoscritta in ogni sua pagina dal rappresentante legale dell'offerente.
- 4) la proposta economica sottoscritta in ogni sua pagina dal rappresentante legale dell'offerente.

L'aggiudicazione avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, da valutarsi secondo i criteri di seguito illustrati.

- 20 punti per l'offerta economica assegnati nella seguente modalità:
minor offerta x punteggio massimo / prezzo offerto;
- 80 punti l'offerta tecnica così articolati:
 - 30 aderenze del sistema alle aspettative della Fondazione in termini generali e in relazione alla flessibilità del sistema proposto relativa all'analisi dei comportamenti del pubblico, allo sviluppo di politiche di fidelizzazione del pubblico;
 - 20 flessibilità nella gestione del prezzo dinamico;

- 10 semplicità per gli acquirenti internet;
- 10 semplicità per gli operatori di biglietteria;
- 5 semplicità nella gestione amministrativa;
- 5 funzioni migliorative.

L'offerta economica dovrà essere formulata con l'opzione in cui la Fondazione è proprietaria delle anagrafiche degli acquirenti. L'offerente dovrà descrivere come viene garantita questa esclusiva.

Il servizio avrà la durata di 36 mesi, decorrenti dal 1 agosto 2019; con la presentazione dell'offerta, la Ditta si impegna altresì a rendere operativo l'intero servizio biglietteria entro quindici giorni dalla comunicazione di aggiudicazione definitiva.

La fatturazione da parte della Ditta dei propri corrispettivi sarà mensile.

Quesiti e chiarimenti inerenti la presente richiesta di offerta dovranno pervenire a mezzo posta certificata (fondazioneteatrovicenza@legalmail.it) all'attenzione di Pier Giacomo Cirella responsabile del procedimento, entro e non oltre le ore 12,00 del 21 giugno 2019. Le risposte saranno comunicate a tutti i partecipanti sempre a mezzo mail entro le ore 11 del 24 giugno 2019.

A seguito della valutazione delle offerte, la Fondazione procederà a redigere una graduatoria provvisoria dei cui esiti darà comunicazione ai primi due classificati, richiedendo contestualmente al primo classificato di comprovare il possesso dei requisiti dichiarati.

La Fondazione si riserva il diritto di non aggiudicare la fornitura.

REQUISITI DELL'OFFERTA PER LA FORNITURA DI UN SERVIZIO DI BIGLIETTERIA ELETTRONICA

La Fondazione vuole dotarsi di un servizio di biglietteria elettronica che rispetti la normativa vigente dell'Agenzia delle Entrate/SIAE per l'emissione di titoli di ingresso, da intendersi come tale un servizio di biglietteria che permetta alla Fondazione di gestire le vendite di ingressi da biglietti e abbonamenti al pubblico senza alcuna intermediazione da parte del fornitore del sistema. Si tratta di vendite di ingressi per eventi organizzati dalla Fondazione o da organizzatori diversi dalla Fondazione, presso sedi diverse.

Il sistema oggetto della fornitura deve quindi essere un sistema di biglietteria totalmente dedicato alla Fondazione, non utilizzato per le vendite di ingressi per eventi diversi da quelli della Fondazione. I dati di sistema devono risiedere su un database dedicato alla Fondazione. La vendita online dovrà essere la vendita online della Fondazione con dati degli acquirenti scritti nel database della Fondazione con autorizzazioni alla gestione dei dati degli acquirenti rilasciate solo ed esclusivamente alla Fondazione.

La vendita online dovrà essere multilingue: italiano e inglese.

Il sistema di biglietteria alla base del servizio oggetto del presente capitolato dovrà avere funzioni per la fidelizzazione del pubblico, per l'analisi dei comportamenti del pubblico e funzioni per sviluppare politiche di marketing territoriale.

Pena esclusione l'offerente si rende disponibile ad una sessione di verifica delle funzioni del sistema proposto presso la sede della Fondazione, se da essa richiesto durante la procedura di gara.

L'offerente dovrà illustrare in maniera chiara ed approfondita i servizi al pubblico che si possono erogare con il sistema proposto, le funzioni del sistema riservate agli operatori di biglietteria e di altri dipartimenti che utilizzeranno il sistema, nonché le caratteristiche tecniche del sistema.

1. OGGETTO

Fornitura di un servizio di biglietteria nelle sue diverse componenti di licenze software temporanee, hardware e tutti i servizi necessari per l'esercizio del servizio relativi al periodo di fornitura.

Saranno inclusi nella fornitura:

- a) le licenze temporanee del sistema di biglietteria per la vendita di titoli di ingresso, secondo le caratteristiche tecniche di seguito descritte;
- b) l'hardware dedicato per l'erogazione dei servizi, secondo l'elenco di dotazioni minime che seguono;
- c) i servizi di configurazione e messa in produzione del sistema di biglietteria;
- d) i servizi di formazione del personale addetto alla biglietteria all'utilizzo del sistema di biglietteria proposto;
- e) i servizi di assistenza tecnica e di gestione nell'uso del sistema di biglietteria proposto.
- f) n. 3 PC con doppio schermo di almeno 24 pollici e n.1 PC portatile:

Si sottolinea che i Requisiti Minimi - requisiti minimi tecnico funzionali indicati di seguito nella presente richiesta di offerta - non sono da intendersi esaustivi delle esigenze della Fondazione. Essi rappresentano i requisiti minimi per la valutazione delle offerte che perverranno e dunque sono richiesti a pena di esclusione delle offerte medesime. L'offerente potrà proporre servizi ed elementi funzionali aggiuntivi migliorativi, fatto salvo l'assoluto rispetto dei requisiti architettonici e tecnico funzionali indicati nella presente richiesta di offerta.

La soluzione proposta dovrà essere garantita con i massimi livelli di affidabilità e continuità di servizio attraverso le attività di supporto e assistenza.

L'offerente dovrà garantire:

- 1) l'insussistenza delle cause ostative previste dagli artt. 38 e 39 del D.Lgs. n. 163/2006;
- 2) la titolarità dell'omologazione all'Agenzia delle Entrate / SIAE della soluzione proposta

L'offerente dovrà illustrare brevemente le caratteristiche architettoniche, tecniche e funzionali della soluzione proposta.

Il periodo di fornitura è di n.3 (tre) anni durante i quali il fornitore dovrà garantire l'assistenza tecnica e funzionale e il buon funzionamento del sistema proposto in tutte le sue componenti.

2. REQUISITI MINIMI

Il sistema di biglietteria proposto dall'offerente per l'erogazione del servizio oggetto del presente bando dovrà rispettare come requisiti minimi, e dunque a pena di esclusione, le caratteristiche qui di seguito illustrate.

a) Domiciliazione del sistema

Il software di biglietteria dovrà essere installato presso il data center dell'offerente che si farà carico di tutte le prestazioni tecniche necessarie per l'utilizzo del sistema da parte della Fondazione

b) Interfacce di vendita

Il software di biglietteria deve permettere di attivare le seguenti interfacce di vendita:

- i) 5 punti cassa per l'emissione e la stampa di titoli di ingresso che potranno essere attivati sia presso la sede della Fondazione, sia presso sedi diverse da quella della Fondazione;

ii) un call center per la prenotazione e/o vendita telefonica di titoli di ingresso tramite operatori della Fondazione;

iii) punti vendita remoti della Banca Intesa San Paolo. Dalle filiali della banca dovrà essere possibile emettere titoli di ingresso attraverso il sistema di biglietteria proposto. Qualsiasi necessaria attività tecnica di integrazione con i sistemi informatici della banca citata dovrà essere svolta nel rispetto dei requisiti tecnici che saranno successivamente indicati dalla banca e senza costi a carico della Fondazione;

iv) vendita internet. La vendita via internet deve avvenire esclusivamente attraverso il portale ufficiale della Fondazione. Non saranno accettate soluzioni che prevedono la vendita online in modalità "whitelabel" da intendersi come tali il servizio di vendita online attraverso pagine di navigazione con grafica personalizzata della Fondazione, ma che fanno riferimento ad un portale di vendita del fornitore. Gli acquirenti online dovranno profilarsi per effettuare gli acquisti. Tramite tale profilazione e le relative credenziali generate automaticamente dal sistema di vendita, ciascun acquirente non dovrà poter effettuare acquisti di titoli di ingresso per eventi diversi da quelli gestiti dalla Fondazione e eventualmente proposti dal fornitore tramite un proprio portale di vendita. In fase di profilazione l'acquirente rilascia le autorizzazioni di gestione dati nel rispetto della normativa vigente della privacy solo ed esclusivamente alla Fondazione, se la Fondazione chiedesse di attivare tale opzione. In fase di profilazione e acquisto online non dovrà essere proposto alcun riferimento al fornitore del servizio di biglietteria, da intendersi come tale marchi, loghi e scritte riferibili al fornitore. Il sito di vendita dovrà essere associato alle analisi di vendita di Analytics della Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza.

Il fornitore dovrà descrivere in maniera dettagliata come, nella gestione della vendita online, intende rispettare i due scenari di offerta richiesti:

- quello in cui la Fondazione è unica proprietaria delle anagrafiche degli acquirenti
- quello in cui la Fondazione non è proprietaria delle anagrafiche degli acquirenti che sono condivise con il fornitore nel rispetto della normativa privacy vigente.

c) Computer dei punti cassa

Dai PC dei punti cassa che la Fondazione chiederà di attivare dovrà essere possibile utilizzare il software di biglietteria insieme a programmi di uso comune come la posta elettronica, la scrittura di documenti di testo, la navigazione su internet.

d) Il software di biglietteria deve permettere la gestione dei pagamenti con carta di credito in forma integrata con il sistema di biglietteria anche per le transazioni di vendita effettuate nei punti cassa della Fondazione.

e) Anagrafiche degli acquirenti

Il sistema di biglietteria proposto dovrà essere dotato di un modulo di gestione delle anagrafiche degli acquirenti che permetta l'esportazione delle anagrafiche in maniera flessibile e con la visualizzazione dell'identificativo univoco che caratterizza ciascuna anagrafica.

f) Carte fedeltà.

f1) Il software di biglietteria deve gestire carte fedeltà consentendone la generazione e la vendita direttamente dal software di biglietteria. La carta fedeltà non deve essere un abbonamento.

f2) Le carte fedeltà devono poter essere vendute sia nei punti cassa sia online attraverso un processo gestito direttamente dal sistema di biglietteria.

f3) Il sistema deve permettere di definire benefici da riservare ai possessori di carte fedeltà, benefici che la Fondazione potrà decidere di attivare. I benefici dovranno essere fruibili attraverso tutte le interfacce di vendita e dovranno essere applicati ai possessori di carte automaticamente senza quindi richiedere al possessore di carta fedeltà di digitare il numero della propria carta.

f4) Analisi dei comportamenti del pubblico

Il sistema di biglietteria deve essere dotato di un modulo che consenta di effettuare in modo semplice ed immediato l'analisi dei comportamenti del pubblico e poter sviluppare attività di fidelizzazione volte ad aumentare le vendite.

f5) Prezzo dinamico

Il sistema di biglietteria proposto deve gestire in forma integrata il prezzo dinamico, quindi la possibilità di offrire, agli acquirenti che acquistano biglietti da qualsiasi delle interfacce di vendita, riduzioni applicate automaticamente dal sistema di biglietteria in base alla quantità di biglietti che si acquistano, al periodo di acquisto, alla quantità di posti disponibili, o in base allo storico degli acquisti effettuati dall'acquirente. La Fondazione dovrà poter gestire in maniera autonoma, e direttamente sul sistema di biglietteria proposto, la configurazione di eventuali tali riduzioni che devono essere modificabili in maniera indipendente in qualsiasi momento.

3. REQUISITI DIVERSI

Il software di biglietteria proposto deve poter permettere:

1) la prenotazione o la vendita, per singola transazione, di diverse tipologie di biglietto, per più biglietti per eventi diversi. Nella stessa transazione deve essere possibile gestire l'emissione di biglietti, abbonamenti, e tagliandi abbonamento;

2) la prenotazione o la vendita di abbonamenti liberi con eventi a scelta dell'acquirente tra un elenco definito dalla Fondazione;

3) la prenotazione o la vendita di abbonamenti fissi con tutti gli eventi assegnati;

4) la prenotazione o la vendita di abbonamenti carnet con la possibilità di emettere più ingressi nello stesso evento;

5) la gestione delle diverse tipologie di prezzo e riduzioni previste di volta in volta dal listino prezzi stabilito dalla Fondazione sia per i biglietti sia per gli abbonamenti. Il sistema deve permettere in modo semplice ed immediato l'aggiunta di tipi prezzo anche a vendite iniziate;

6) la gestione di diverse modalità di pagamento anche personalizzabili come ad esempio contante, assegno, carta di credito, bancomat;

7) di generare report di andamento vendite il più possibile flessibili;

8) il modulo di gestione delle anagrafiche deve permettere di verificare tutte le transazioni effettuate dall'utente con la possibilità di verificare le autorizzazioni privacy rilasciate dall'acquirente;

9) funzione di prenotazione telefonica dei biglietti o abbonamenti utilizzabili dagli operatori della Fondazione per effettuare prenotazioni soggette a successiva conferma e pagamento. Il servizio deve poter garantire:

a) generazione e invio automatico della mail di riepilogo di prenotazione con tutte le informazioni relative alla transazione;

b) personalizzazione del testo e intestazione della mail di riepilogo della prenotazione generata del sistema;

c) l'utilizzo di un numero adeguato di PC con doppio monitor forniti dalla afferente (4);

10) Il sistema deve permettere di aggiungere diverse tipologie di metodi di pagamento utilizzabili dagli operatori di biglietteria e di call center della Fondazione senza limitazioni per quantità e per tipologia, tra cui contanti, Pos, carta di credito, bonifico bancario, assegno.

11) La Fondazione deve poter scegliere quali carte di credito possono essere utilizzate dagli acquirenti online, nonché se attivare o meno il pagamento Paypal.

12) Dovrà essere possibile personalizzare la pagina di vendita online con:

a) banner e scritte a scelta dalla Fondazione posizionabili sia sulla colonna verticale destra o sinistra della pagina di acquisto, sia sulla testata delle pagine di acquisto con possibilità di decidere quali testi e quali banner far comparire nelle diverse fasi di acquisto;

b) categorizzazione degli eventi della Fondazione: I classici, Prosa, Danza, Cinema, Musica, Rassegna "XY".

4. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA, FORMAZIONE, MANUTENZIONE E CONSULENZA

Il fornitore si impegna ad effettuare le seguenti attività all'avvio del sistema e durante la continuità del rapporto:

- 1) attivare il Sistema di Biglietteria, in tutte le sue componenti e in tutte le sue interfacce, entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto sottoscritto;
- 2) Formare gli operatori all'utilizzo del Sistema di Biglietteria;
- 3) Fornire il servizio di Teleassistenza 24H 7gg. su 7, con numero dedicato al personale di biglietteria;
- 4) Svolgimento delle seguenti attività entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento delle informazioni necessarie:

- Creazione mappatura grafica della manifestazione o luogo evento
- Impostazione del Sistema secondo le caratteristiche della location in termini di fasce orarie, categorie prezzo, riduzioni e qualsiasi altra regola per la gestione dei flussi definita dalla Fondazione. Creazione degli abbonamenti nella tipologia richiesta dal Fondazione (liberi, a date fisse, o con date parzialmente fisse, su sale multiple, ecc...)

- Gestione della fiscalità collegata all'emissione dei biglietti, tramite Smart Card.

5) Formazione dello staff di Fondazione Teatro per l'utilizzo delle anagrafiche degli acquirenti per poter incrementare e creare compagne di vendita.

5. REQUISITI DELL'HARDWARE E DELLE LICENZE

L'offerente dovrà descrivere l'hardware necessario per l'esercizio del sistema in tutte le sue componenti e si impegna a fornire senza oneri per la Fondazione:

- 3 stampanti termiche, per l'emissione di biglietti cartacei in Teatro Comunale;
- 1 stampante presso il Teatro Olimpico;
- 1 stampante presso la Società del Quartetto.;
- 1 stampante di scorta;
- durante la compagna abbonamenti garantirà inoltre la possibilità di utilizzare altre 2 stampanti in Teatro Comunale;
- n 3 lettori wireless palmari, completi di base, batterie e culla da ricarica, per la lettura print@home, o smartphone o tablet;
- licenze per almeno 15 operatori.

6. DICHIARAZIONI ULTERIORI

A pena di esclusione, l'offerta dovrà essere corredata dalle seguenti dichiarazioni sottoscritte dal rappresentante legale dell'offerente:

- a) di osservanza delle norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori dipendenti;
- b) di accettazione delle condizioni contrattuali, ivi comprese le penalità, previste dalla lettera invito e dal Capitolato di gara;
- c) di possesso dei seguenti requisiti
 - 1) l'insussistenza delle cause ostative previste dagli artt. 38 e 39 del D.Lgs. n. 163/2006;
 - 2) la titolarità dell'omologazione all'Agenzia delle Entrate / SIAE della soluzione proposta.

7. RISERVATEZZA - TUTELA PRIVACY

Il Concorrente si obbliga a non rivelare o utilizzare in alcun modo, per motivi che non siano attinenti alla formulazione dell'offerta ed all'esecuzione del Contratto, dati, notizie, informazioni, ecc. che vengano messi a disposizione dalla Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza. Il Concorrente è, altresì, garante della riservatezza anche dei propri dipendenti e di eventuali

collaboratori o consulenti. L'obbligo di riservatezza è per la Concorrente vincolante per tutta la durata della procedura di selezione e del Contratto ed anche successivamente alla sua ultimazione, fino al momento in cui tutte le informazioni conosciute siano di dominio pubblico. La violazione di tale obbligo sarà fonte, per Fondazione Teatro Comunale Città di Vicenza, del diritto al risarcimento del danno. Ai sensi dell'art. 13, D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., si specifica che: a) i dati personali forniti dai concorrenti sono raccolti e trattati esclusivamente per lo svolgimento della presente procedura e dell'eventuale successiva stipula e gestione del contratto; b) il conferimento dei dati richiesti ha natura facoltativa; un eventuale rifiuto a rendere le dichiarazioni previste comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;

IL SEGRETARIO GENERALE

PIER GIACOMO CIRELLA

