

**Fondazione Musica per Roma**  
**Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia**

**Servizio di**

**Biglietteria informatizzata per la vendita di biglietti e  
abbonamenti relativi agli spettacoli organizzati dalla  
Fondazione Musica per Roma e Fondazione Accademia  
Nazionale di Santa Cecilia presso il Complesso  
immobiliare denominato Parco della Musica in Roma.**

**CIG 7171766885**

**Capitolato d'oneri**

*[Handwritten marks and signatures]*

## Acronimi e abbreviazioni

Sigla di riferimento	Descrizione
Il Servizio	Il servizio di biglietteria oggetto del presente bando di gara
Auditorium	Auditorium Parco della Musica di Roma, sito in Viale Pietro De Coubertin 30
Normativa	Normativa di riferimento: ART. 74 QUATER DPR 633/1972 – ART. 6 DPR 640/1972 Decreto Ministero Finanze 23.03.83, art. 12 comma 1 e 2 e decreto Ministero delle Finanze 13.07.2000 (art. 3) ed eventuali successive integrazioni.
Il Sistema	Il Sistema di Biglietteria, identificato dal codice univoco assegnato dall' Agenzia delle Entrate.
Punto vendita	Ciascun punto vendita della rete (da considerarsi di norma munito di stampante per l'emissione dei biglietti, se punto fisico) inclusi internet, i singoli punti cassa presso il Botteghino e presso gli uffici dell'Organizzatore.
Evento	Qualsiasi tipologia di evento, di qualsiasi genere, prevista dalla Normativa
Stagione	Insieme di Eventi, sui quali sia eventualmente venduto un Titolo di abbonamento
Il Fornitore	L'Offerente, ovvero il candidato fornitore del servizio oggetto di gara
Il Botteghino	Il botteghino dell'Organizzatore, situato presso l'Auditorium Parco della Musica in Largo Luciano Berio, 3 e i punti vendita dell'Organizzatore collocati presso altre sedi
Titolo	Biglietto o Abbonamento, così come definiti dalla Normativa, anche in formato digitale
Punto Affiliato	Punto vendita dell'Organizzatore, con gestione amministrativa a carico dell'Organizzatore e gestione tecnica, inclusa assistenza, a carico del Fornitore.
L'Organizzatore	Il Titolare della distinta d'incasso per l'Evento: la Fondazione Musica per Roma oppure la Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia, congiuntamente anche "Le Fondazioni"
Responsabile	Responsabile di Biglietteria dell'Organizzatore
Responsabile contrattuale	Responsabile dell'esecuzione del contratto del Fornitore
Cliente	Acquirente o titolare di un Titolo, persona fisica, ente o azienda
Tipologia di Cliente	Insieme di Clienti facenti riferimento ad un unico ente, azienda, associazione o circuito associativo
Controllo Accessi	Sistema di Controllo Accessi automatizzato, conforme con la normativa
Allotment	Blocco di posti a sedere identificati, o numero di ingressi per eventi a posto non numerato, sottratti alla vendita libera con destinazione d'uso predefinita
Tipo di Allotment	Destinazione d'uso predefinita per un Allotment
Prelazione	Priorità concessa per l'esercizio dell'acquisto di un Titolo (biglietto o abbonamento)
Terzi Organizzatori	Organizzatori diversi da Fondazione Musica Per Roma e da Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia, titolari di Eventi in svolgimento presso l'Auditorium o presso altro venue.

## PREMESSE

La necessità delle Fondazioni Musica per Roma e Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia (nel seguito "l'Organizzatore") di procedere ad una nuova assegnazione del sistema di gestione della biglietteria richiede l'identificazione di tutte le caratteristiche peculiari del sistema al momento in esercizio al fine di garantire l'acquisizione di servizi equivalenti o superiori rispetto allo standard di servizio attuale.

La vendita dei biglietti per assistere agli spettacoli prodotti/organizzati dall'Organizzatore avviene attualmente attraverso:

- la biglietteria centrale situata in Roma, Auditorium Parco della Musica, Largo Luciano Berio, 3;
- la biglietteria ausiliaria della Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia, situata in Roma, Via Vittoria, 6;
- la rete di punti vendita fisici propria dell'attuale Fornitore del Servizio, il cui elenco è disponibile sul sito [www.ticketone.it](http://www.ticketone.it);
- il call center dell'attuale Fornitore del Servizio e il call center di Roma Capitale;
- on line attraverso i portali web <http://www.auditorium.com> e [www.santacecilia.it](http://www.santacecilia.it), [www.ticketone.it](http://www.ticketone.it);
- punti vendita affiliati, esterni all'Auditorium, aventi rapporto contrattuale diretto con l'Organizzatore ed operanti tramite i sistemi di vendita messi a disposizione dall'attuale aggiudicatario del Servizio.

Nella descrizione del Servizio oggetto del presente capitolato d'onori, si fa riferimento alle specifiche modalità operative della biglietteria, della rete di vendita e della vendita via Internet e Call Center e alle interazioni con la gestione finanziaria e con il sistema informatico dell'Organizzatore, nell'intento di fornire un elenco di requisiti generali di cui il Sistema si dovrà dotare.

## 1. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto il Servizio di biglietteria informatizzata consistente nella vendita ed incasso conto terzi di biglietti e abbonamenti relativi agli spettacoli organizzati dalla Fondazione Musica per Roma e dalla Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia. Il servizio dovrà essere comprensivo di un sistema controllo accessi, del "servizio di Botteghino" (incluso personale) presso il Complesso Auditorium Parco della Musica, e i punti vendita dell'Organizzatore collocati presso altre sedi, dell'hardware e del software necessari, nonché della relativa assistenza tecnica e manutenzione.

Sono ricompresi nell'appalto in oggetto i servizi di biglietteria, ivi compresi quelli di botteghino, correlati ad eventi organizzati dalle due Fondazioni in luoghi diversi dall'Auditorium Parco della Musica e/o effettuati presso sedi diverse da quest'ultimo.

L'appaltatore si impegna, su richiesta delle Fondazioni e previa negoziazione con l'Organizzatore terzo ad effettuare i servizi di biglietteria, ivi compresi quelli di botteghino, relativi ad eventi organizzati presso l'Auditorium Parco della Musica da altri soggetti.

È esclusa dall'appalto, **per la sola stagione 2018/2019**, la campagna abbonamenti della Fondazione Accademia Nazionale di Santa Cecilia, in relazione alla quale l'Appaltatore dovrà esclusivamente recepire i dati forniti dal precedente operatore alla fine della suddetta campagna abbonamenti.

Nell'espletamento del servizio, il Fornitore dovrà disporre di un sistema organico di vendita conto terzi, attraverso agenzie autorizzate e punti vendita esterni, sia mediante call center, sia attraverso la rete Internet, che garantisca capillarità di acquisto sul mercato specifico di riferimento. Detta rete di vendita dovrà basarsi su sistemi informatici e linee di telecomunicazione forniti dal Fornitore.

La vendita, come sopra precisato, si svolge in più sedi nell'ambito del Comune di Roma, della regione Lazio e del territorio Nazionale, con una conseguente varietà di collocazioni dei punti vendita. Presso tutti i canali di vendita, il Fornitore dovrà assicurare la fornitura del Servizio con possibilità per gli addetti di effettuare le operazioni di gestione della biglietteria secondo quanto meglio specificato nei punti che seguono, nonché di effettuare operazioni di prenotazione, riservazione, prevendita e vendita dei biglietti e degli abbonamenti relativi agli spettacoli in programma organizzati dalle Fondazioni, secondo diritti operativi preassegnati.

Nell'espletamento del servizio, l'Appaltatore dovrà garantire anche:

- la raccolta, presso i botteghini, dell'incasso corrispondente al valore nominale dei Titoli di accesso oggetto della prevendita e/o vendita e l'intero riversamento alle singole Fondazioni, in base alla titolarità, delle quote in contanti e/o assegni bancari o circolari, con cadenza settimanale, ogni giovedì successivo alla settimana contabile di riferimento (dal mercoledì al martedì), con custodia del contante presso la cassaforte nella dotazione del botteghino;
- l'incasso diretto sui conti correnti indicati dalle Fondazioni per i Titoli acquistati con pagamento effettuato attraverso sistemi interbancari (carte di credito e di addebito);
- la raccolta presso i Punti vendita esterni, presso i Call center e il sito Internet dell'incasso corrispondente al valore nominale dei titoli di accesso oggetto della prevendita e/o vendita;
- l'accredito del valore di cui al precedente punto, mediante bonifico bancario sul conto corrente indicato dalle Fondazioni, al netto di quanto spettante all'Appaltatore a titolo di corrispettivo per l'aggio. Tale bonifico verrà effettuato ogni giovedì successivo alla settimana contabile di riferimento (dal mercoledì al martedì).

L'Appaltatore dovrà garantire la buona efficienza del sistema di biglietteria, dalle 8 alle 24, 7 giorni su 7, fornendo l'assistenza tecnica e la manutenzione a tal fine necessaria.

Nell'appalto è ricompresa ogni altra prestazione che, ancorché non esplicitamente menzionata nei presenti atti, si renda necessaria a garantire la perfetta e continuativa funzionalità del servizio.

Le Fondazioni mantengono l'assoluto e insindacabile potere di governance e controllo sul servizio di biglietteria, ovvero, in via esemplificativa ma non esaustiva: sulla definizione dei prezzi dei Titoli, sulle riduzioni e politiche di promozione, sulle tempistiche di vendita, sull'aumento o riduzione delle disponibilità di posti in vendita al pubblico, sulla gestione del servizio di botteghino e dei Clienti.

Il sistema di biglietteria automatizzata dovrà essere omologato dall'Agenzia delle Entrate, nonché risultare pienamente conforme e rispondente alla normativa fiscale vigente in materia.

## **2. DURATA, AMMONTARE DELL'APPALTO E IMPORTO STIMATO DELL'APPALTO**

Il contratto avrà durata di 36 mesi, con decorrenza dal verbale di consegna del servizio.

La durata dell'appalto potrà essere prolungata alle medesime condizioni per una sola volta per un periodo massimo di ulteriori 12 mesi. L'opzione potrà essere esercitata dalla Stazione appaltante fino a sei mesi prima della scadenza del contratto.

L'importo complessivo presunto dell'appalto posto a base di gara, sulla base della durata temporale citata (36 mesi) e sulla scorta di rilevazioni di anni precedenti, ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 50/2016 è pari ad Euro 1.052.400,00 (unmilioneCinquantaduemilaquattrocento/00) – al lordo degli oneri della sicurezza determinati in Euro 10.250,00 (diecimiladuecentocinquanta/00) non soggetti a ribasso ed Iva esclusa.

È prevista una prestazione accessoria di sponsorizzazione delle attività istituzionali e degli eventi culturali e/o organizzati dalla Fondazione Musica per Roma e dalla Fondazione Accademia Nazionale di Santa, mediante l'offerta di un importo annuo da corrispondere per tutta la durata dell'appalto e da suddividere tra le due Fondazioni.

I corrispettivi che hanno determinato l'ammontare complessivo presunto del valore dell'appalto sono quelli di seguito indicati:

Tipologia offerta	Categoria	base d'asta	valore di riferimento (su base triennale)
Titoli venduti con prezzo > 30 euro	venduti internet e call center	1,20 euro a titolo venduto	208.090 titoli venduti
Titoli venduti con prezzo <= 30 euro	venduti internet e call center	4% del valore facciale del titolo venduto	euro 2.658.618,00 d'incasso da titoli venduti
Titoli venduti con prezzo > 30 euro	punti vendita esterni (escluse casse Botteghino e presso le sedi dell'Organizzatore)	1,20 euro a titolo venduto	107.312 titoli venduti
Titoli venduti con prezzo <= 30 euro	punti vendita esterni (escluse casse Botteghino e presso le sedi dell'Organizzatore)	4% del valore facciale del titolo venduto	euro 758.056 d'incasso da titoli venduti
Servizio di botteghino	costo orario	17,00 euro/ora	31000 ore base

**Non è previsto alcun aggio per i titoli venduti presso i punti vendita dell'Organizzatore collocati presso l'Auditorium Parco della Musica e presso le altre sedi dell'Organizzatore.**

Sui titoli venduti tramite la rete Internet ed il Call center, il Fornitore potrà applicare una maggiorazione a carico del Cliente non superiore al 5,5% iva inclusa del valore facciale del biglietto per il servizio di acquisto, con un minimo garantito non superiore a € 0,50 (zerovirgolacinquanta). Nessuna commissione potrà essere applicata sulle vendite effettuate nei Punti Vendita situati presso il Botteghino e presso le sedi dell'Organizzatore.

- A mero fine indicativo, senza vincolo per la stazione appaltante e al solo fine di fornire indicazioni utili per la formulazione dell'offerta, si rende noto che la vendita dei Titoli online e presso Call Center viene complessivamente stimata in circa 5.000.000 euro all'anno;
- presso il Botteghino l'installazione e il relativo costo esercente per il servizio P.O.S. e di acquiring pagobancomat e carta di credito è a carico dell'Organizzatore.

### 3. ADEMPIMENTI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO – ELENCO DELLE SPECIFICHE DEL SERVIZIO

#### 3.1 Descrizione delle prestazioni richieste al Servizio di biglietteria fornito dall'Aggiudicatario

##### 3.1.1 Attività gestionale/requisiti funzionali

- 3.1.1.1 Il Servizio deve essere fornito "chiavi in mano"; il Fornitore deve quindi gestire presso il proprio CED o cloud, a proprio onere e sotto la propria responsabilità, tutte le componenti del Sistema, ivi compresa la componente fiscale e le smartcard assegnate al Sistema, l'invio dei riepiloghi previsti dalla Normativa presso i sistemi informativi dell'Agenzia delle Entrate.
- 3.1.1.2 Il Fornitore ha l'obbligo di adottare misure tecniche e organizzative di sicurezza adeguate a garantire un livello di sicurezza corrispondente al rischio per la protezione dei dati personali ex art. 32 del Regolamento UE 2016/679, applicabili in relazione alla natura dell'incarico affidato e alle informazioni fornite dall'Organizzatore all'atto della sottoscrizione del Contratto di Appalto.
- 3.1.1.3 Le linee dati di connessione ai server del Fornitore sono a carico del Fornitore stesso, che ne ha autonoma gestione e responsabilità.
- 3.1.1.4 Per la connessione al Sistema dei Punti vendita dell'Organizzatore e per il Botteghino il Fornitore deve garantire una linea dati principale e una linea di backup, un router principale e uno di backup, e comunque soluzioni utili a garantire la continuità del Servizio in loco.
- 3.1.1.5 Il Sistema, presso i Punti vendita delle Fondazioni e presso il Botteghino, deve garantire alte prestazioni (almeno 30.000 transazioni al secondo), tempi di latenza adeguatamente ridotti e una banda disponibile per ogni linea dati di almeno 100 megabit.
- 3.1.1.6 Il Sistema deve essere in grado di sostenere elevati carichi di transazioni, soprattutto in occasione dei picchi di vendita concomitanti all'apertura delle vendite di Eventi di particolare importanza.
- 3.1.1.7 Tutte le procedure di vendita dei Titoli devono essere "real time" on-line, relegando a procedure batch i soli compiti di manutenzione.
- 3.1.1.8 Il Fornitore si impegna a fare quanto necessario a garantire la continuità h24 del Servizio, sette giorni su sette, e con particolare riferimento all'efficienza e continuità del Servizio presso il Botteghino, e a predisporre un piano di Disaster Recovery che le Fondazioni avranno facoltà di richiedere e visionare in qualsiasi momento, comprensivo della descrizione delle attività e dei dispositivi previsti per il backup e la ridondanza dei dati.

- 3.1.1.9 Il Fornitore deve garantire un servizio di assistenza tecnica e gestionale, in loco o da remoto a seconda delle esigenze contingenti, compresi i giorni festivi e in particolar modo negli orari di svolgimento degli Eventi e in quelli immediatamente precedenti.
- 3.1.1.10 Il Fornitore deve garantire tempestivo intervento in loco nel caso in cui l'intervento tecnico in assistenza da remoto non risulti risolutivo, con ausilio alla gestione del pubblico nel caso in cui problemi di interruzione o malfunzionamento del servizio, o di errata configurazione del sistema imputabile al Fornitore, abbiano prodotto una situazione che sia oggetto di potenziale lamentela o contestazione da parte del pubblico in occasione dello svolgimento di un Evento.
- 3.1.1.11 Il Fornitore si impegna a garantire adeguata sicurezza, riservatezza e tracciabilità dei dati e delle transazioni, con particolare riferimento ai dati dei Clienti, in accordo con le disposizioni applicabili in materia di trattamento dei dati personali.
- 3.1.1.12 Il Sistema deve essere adeguatamente protetto da tentativi di accesso abusivo e/o sottrazione di dati o di acquisto massivo di biglietti online da parte di software di terze parti.
- 3.1.1.13 Il Fornitore si impegna a mettere in campo soluzioni e strategie utili a contrastare il fenomeno del secondary ticketing e/o il comune bagarinaggio.
- 3.1.1.14 Il Sistema, per quel che riguarda la vendita online, deve essere dotato di opportuni sistemi di monitoraggio antifrode e di protezione dei dati relativi ai pagamenti effettuati per via telematica.
- 3.1.1.15 Il Sistema deve consentire la tracciabilità delle transazioni con valore economico o di emissione di Titoli di tipo omaggio o servizio, consentendo di individuare l'operatore o il Punto Vendita di emissione e/o annullamento dei Titoli, e lo storico delle emissioni.
- 3.1.1.16 Il Sistema deve essere abilitato all'emissione di tutte le tipologie di Abbonamento previste dalla Normativa.
- 3.1.1.17 Il Sistema deve essere abilitato all'emissione dei Titoli per le attività spettacolistiche e di intrattenimento, ivi comprese mostre e fiere.
- 3.1.1.18 Per ciascun Evento, il Sistema deve consentire la gestione degli Allotment, ovvero di bloccare (togliendoli dalla vendita libera) o sbloccare insiemi di posti, contrassegnandoli con uno specifico Tipo di Allotment (opportunamente identificato in pianta).
- 3.1.1.19 Il sistema deve consentire al Responsabile dell'esecuzione del contratto di utilizzare almeno 10 Tipi di Allotment, utilizzabili e visualizzabili esclusivamente dall'Organizzatore.

### **3.1.2 Botteghino e Punti affiliati**

- 3.1.2.1 Il Sistema deve consentire all'Organizzatore, al Botteghino e ai Punti Affiliati di riservare uno o più posti intestandoli nominativamente ad un Cliente, sia nel caso di biglietti che di abbonamenti, associando contestualmente alla riservazione una specifica tariffa e scadenza.
- 3.1.2.2 Il Sistema deve consentire di attribuire diritti operativi ai diversi Punti Vendita.
- 3.1.2.3 Il Sistema deve consentire di rendere ciascun Tipo di Allotment utilizzabile esclusivamente dai punti Vendita dell'Organizzatore e dal Botteghino.

- 3.1.2.4 Il Sistema deve essere in grado di abilitare solamente una parte dei Punti Vendita alla riservazione dei posti (nello stato di default sono abilitati i soli Punti Vendita dell'Organizzatore).
- 3.1.2.5 Il Sistema deve consentire di rendere una o più tariffe ridotte utilizzabili esclusivamente da alcuni Punti Vendita (nello stato di default l'uso delle tariffe ridotte è consentito ai soli Punti Vendita dell'Organizzatore e al botteghino dell'Auditorium).
- 3.1.2.6 Il Sistema deve consentire di limitare la possibilità di una categoria di Punto Vendita di visualizzare la pianta di un Evento, restringendola alla possibilità di visualizzare i soli posti disponibili alla vendita, mostrando graficamente i posti bloccati in Allotment o riservati in altro modo come "non disponibili", senz'altra indicazione.
- 3.1.2.7 Il Sistema deve essere in grado di limitare la possibilità di un Punto Vendita di visualizzare i dati vendite relativi agli eventi dell'Organizzatore, fino a restringere i diritti di consultazione dei dati alla sola consultazione delle vendite di esclusiva pertinenza del Punto Vendita stesso (nello stato di default tutti i Punti Vendita, ad eccezione dei soli uffici direttivi dell'Organizzatore, sono abilitati a visualizzare solamente i dati vendite di propria pertinenza).

### **3.1.3 Anagrafiche e dati Clienti, gestione prelazione**

- 3.1.3.1 Il Sistema deve essere in grado di gestire le anagrafiche dei Clienti;
- 3.1.3.2 Al momento della vendita, presso qualsiasi canale di vendita, il Sistema deve poter associare un Titolo ad un Cliente;
- 3.1.3.3 Il Sistema deve poter vincolare la possibilità di un Cliente di acquistare un Titolo alla registrazione e/o identificazione del Cliente stesso;
- 3.1.3.4 Il Fornitore deve porre in essere strategie utili ad incentivare l'affiliazione diretta del Cliente all'Organizzatore (a mero titolo di esempio, l'iscrizione del Cliente alla newsletter dell'Organizzatore e creazione di un account del Cliente sul sito dell'Organizzatore), nel contesto dell'integrazione automatizzata tra i sistemi online del Fornitore e dell'Organizzatore.
- 3.1.3.5 Il Sistema, al momento della vendita online, deve permettere di richiedere al Cliente il consenso al trattamento dei dati per finalità di marketing ed il consenso alla profilazione da parte dell'Organizzatore, in accordo anche con le informazioni fornite dall'Organizzatore all'atto della sottoscrizione del Contratto di Appalto e dell'eventuale Contratto di Trattamento dei dati personali ex art. 28, paragrafo 3, del Regolamento UE 2016/679;
- 3.1.3.6 Il Sistema, sempre in un contesto di automazione, deve consentire il trasferimento all'Organizzatore delle anagrafiche dei Clienti registrati ad esempio tramite notifica/webhooks in tempo reale contenente anche informazioni sull'evento acquistato.
- 3.1.3.7 Il Sistema deve essere in grado di attribuire una Prelazione a singoli Clienti o gruppi di Clienti presenti nell'Anagrafica dei Clienti e/o possessori di una chiave di accesso, per un periodo di tempo predeterminato dal Responsabile, eventualmente sovrapposto al periodo di vendita libera.
- 3.1.3.8 Il Sistema deve essere in grado di effettuare una prelazione "nascosta", ovvero di rendere accessibile la pagina di vendita ai soli possessori di una chiave di accesso privata, comunque definita, rendendo l'Evento non rintracciabile in caso di ricerche testuali da parte del pubblico generico, per l'intero periodo di prelazione o parte di esso;

3.1.3.9 Per ciascun Evento il Sistema deve consentire di limitare il numero dei Titoli acquistabili da ciascun acquirente ad un quantitativo prefissato dal Responsabile.

#### **3.1.4 Offerte promozionali**

3.1.4.1 Per ciascun Evento o Stagione il Sistema deve essere in grado gestire le offerte promozionali in maniera automatizzata (ad esempio tramite codici promozionali), in particolar modo online;

3.1.4.2 Il Sistema deve essere in grado di vincolare l'utilizzo di una singola tariffa alla fruizione di una specifica offerta promozionale e viceversa;

3.1.4.3 Il Sistema deve consentire di creare una o più offerte promozionali valide per uno stesso Evento;

3.1.4.4 Il sistema deve poter limitare il numero di Titoli acquistabili con la stessa offerta promozionale da ciascun Cliente ad un quantitativo predefinito, a concorrenza del quale l'offerta promozionale diviene inaccessibile al medesimo Cliente per il medesimo Evento.

#### **3.1.5 Reportistica e rendicontazione**

3.1.5.1 Il Sistema deve essere dotato di un adeguato sistema di reportistica e rendicontazione.

3.1.5.2 Il Sistema deve emettere tutti i report fiscali previsti dalla Normativa, per ciascun Evento o Stagione;

3.1.5.3 Il Sistema deve consentire a ciascun operatore di cassa e al Botteghino nel suo complesso di gestire e verificare la propria contabilità, e di fornire agli uffici amministrativi dell'Organizzatore ogni chiarimento richiesto in merito alla gestione degli incassi tramite report dettagliati e storico delle transazioni di vendita.

3.1.5.4 Il Fornitore deve implementare nel sistema i report vendite richiesti dal Responsabile personalizzandoli in base alle indicazioni e necessità dell'Organizzatore.

3.1.5.5 Nel caso in cui il Fornitore non possa materialmente produrre i report con il formato e l'output richiesti, quest'ultimo dovrà motivare per iscritto all'Organizzatore le ragioni che determinano l'impossibilità di procedere.

3.1.5.6 Nel caso in cui il report richiesto dal Responsabile possa essere implementato, il Fornitore si impegna a produrlo in forma esaustiva ed entro 30 giorni dalla data della richiesta effettuata dal Responsabile dell'esecuzione del contratto.

3.1.5.7 Il Sistema deve consentire di esportare i Report al minimo in formato pdf, e in formato xls, csv o simili per consentire l'inserimento automatico dei dati nei sistemi informatici dell'Organizzatore.

#### **3.1.6 Titoli in abbonamento e Titoli di Terzi**

3.1.6.1 Il Sistema deve consentire la vendita dei Titoli in abbonamento, anche in Prelazione, presso tutti i canali di vendita, previa autorizzazione e/o richiesta da parte dell'Organizzatore

3.1.6.2 Il Sistema deve consentire di vendere, presso il Botteghino dell'Auditorium e gli altri punti vendita dell'Organizzatore, Titoli di Terzi Organizzatori.

3.1.6.3 La vendita dei Titoli di Terzi Organizzatori presso il Botteghino potrà essere effettuata esclusivamente su richiesta o su autorizzazione specifica delle Fondazioni Musica Per Roma e Accademia Nazionale di Santa Cecilia.

3.1.6.4 I Terzi Organizzatori dovranno stipulare un contratto di affidamento della vendita direttamente con il Fornitore.

### **3.1.7 Descrizioni testuali**

- 3.1.7.1 Per ciascun Evento il Sistema deve consentire di associare ad uno o più posti della pianta dell'Evento stesso una descrizione testuale.
- 3.1.7.2 Il Sistema deve consentire di stampare la descrizione di cui al punto precedente sui biglietti emessi da tutti i Punti Vendita, e di visualizzarla in fase di vendita online e presso gli operatori di Call Center, per presa visione ed esplicita accettazione da parte del Cliente quale condizione facente parte delle condizioni di acquisto del Titolo;
- 3.1.7.3 Il Sistema deve consentire di associare a ciascun Evento in vendita almeno una descrizione testuale di almeno 30 caratteri, aggiuntiva rispetto alle informazioni di base, quali titolo, data, ora e sala.
- 3.1.7.4 Il Sistema deve consentire di stampare la suddetta descrizione sui biglietti emessi da tutti i Punti Vendita, e di visualizzarla in fase di vendita online e presso gli operatori di Call Center, per presa visione ed esplicita accettazione da parte del Cliente finale, quale condizione facente parte delle condizioni di acquisto del Titolo.

### **3.1.8 Modelli, botteghino e stampa Titoli**

- 3.1.8.1 Il Sistema deve consentire la creazione di modelli di evento/pianta per tipologia di evento.
- 3.1.8.2 Il client rilasciato all'Organizzatore e deputato alla gestione delle disponibilità dei posti deve consentire, per il tramite della componente software, di visualizzare e gestire le piante, e le principali operazioni di riservazione di posti e di allotment, in modalità grafica.
- 3.1.8.3 Il Sistema deve consentire di utilizzare i modelli predefiniti permettendone l'applicazione nella fase di creazione e attivazione in vendita di nuovi Eventi, al fine di standardizzare e velocizzare le attività di configurazione degli Eventi.
- 3.1.8.4 Presso i botteghini dell'Auditorium e presso gli altri punti vendita dell'Organizzatore ciascun Punto Vendita deve essere dotato dello "schermo di cortesia" personalizzabile con la grafica dell'Organizzatore, ovvero uno schermo rivolto al pubblico che consenta al Cliente di visualizzare la pianta dell'Evento (comprensiva di data e ora), i soli posti disponibili alla vendita, il totale da pagare.
- 3.1.8.5 La fornitura e il riassortimento dei supporti fisici per la stampa dei Titoli sono incluse nel costo del Servizio.
- 3.1.8.6 I biglietti stampati presso le sedi dell'Organizzatore e presso il botteghino dell'Auditorium e i titoli venduti online con stampa a casa e/o utilizzati tramite dispositivi elettronici, potranno essere personalizzati tipograficamente secondo il progetto grafico fornito dall'Organizzatore che definisce l'identità grafica del supporto unico dell'Auditorium.
- 3.1.8.7 Il Sistema deve consentire l'inserimento di loghi sui biglietti, cartacei o immateriali, sia in fase di stampa tipografica che in fase di vendita o consegna al Cliente per via telematica.

### **3.1.9 Punti Vendita e Punti Affiliati**

- 3.1.9.1 Il Fornitore dovrà garantire un numero minimo di Punti Vendita fisici sul territorio pari a: 20 a Roma, uniformemente distribuiti sul territorio, e 20 nel Lazio (esclusa Roma) e l'attivazione di almeno 10 Punti Affiliati per l'Organizzatore.

### **3.1.10 Controllo Accessi**

- 3.1.10.1 Il Servizio include la fornitura di tutto l'hardware necessario al funzionamento del Controllo Accessi automatizzato, certificato con il Sistema e per la gestione e lettura dei titoli digitali, oltre che di quelli ordinari.
- 3.1.10.2 Il Controllo Accessi deve essere in grado di gestire il contemporaneo svolgimento di almeno 6 Eventi in 6 diverse sale o spazi.
- 3.1.10.3 Il Servizio include la fornitura di almeno 20 lettori palmari in perfetto funzionamento per la gestione di pari numero di varchi. Per detti palmari dovrà essere garantita la manutenzione costante al fine di garantirne l'efficacia.
- 3.1.10.4 Su eventuale richiesta dell'Organizzatore il Fornitore deve rendersi disponibile a studiare le possibilità di interfacciamento del Sistema con un Controllo Accessi con tornelli, di proprietà e/o in uso alle Fondazioni, in tempi e modi compatibili con le esigenze tecniche, i tempi di sviluppo delle interfacce software necessarie e l'espletamento delle procedure di legge presso l'ente certificatore. Il Controllo Accessi deve consentire, con apposite funzioni di servizio, il monitoraggio in tempo reale degli accessi all'Evento.
- 3.1.10.5 Il Controllo Accessi deve consentire al personale di controllo di individuare facilmente, al momento dell'ingresso del pubblico all'Evento, i Titoli emessi a tariffa ridotta, per le opportune verifiche. L'individuazione può essere effettuata, a titolo esemplificativo, tramite illuminazione del display del lettore in uso, tono acustico, scritta o logo su display.

### **3.1.11 Responsabile contrattuale e gestione del Servizio**

- 3.1.11.1 Nel rinviare a quanto più dettagliatamente descritto all'art. 8 dello schema di contratto di appalto, parte integrante degli atti di gara, il Fornitore deve individuare un proprio responsabile contrattuale di esecuzione del contratto dedicato all'Auditorium e formato sulla specificità dello stesso.
- 3.1.11.2 il Responsabile contrattuale sovrintende e coordina allo svolgimento delle seguenti operazioni (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):
- inserimento a sistema delle piante delle sale;
  - configurazione degli eventi in vendita;
  - inserimento di tariffe e prezzi;
  - attivazione e disattivazione delle vendite;
  - configurazione dei diritti operativi dei Punti Vendita sulla base delle indicazioni del Responsabile;
  - programmazione delle attività del botteghino.

### **3.1.12 Servizi Internet**

- 3.1.12.1 Il Sito Internet del Fornitore deve essere dotato delle funzionalità utili a consentire l'inserimento automatizzato nel sito dell'Organizzatore dei link alla pagina di vendita di ciascun Evento.
- 3.1.12.2 Il Sito Internet del Fornitore deve consentire l'acquisto del Titolo sia in modalità "scelta del posto in pianta", visualizzando al Cliente la pianta grafica della sala, sia in modalità "miglior posto", con assegnazione automatica del posto effettuata sulla base di un algoritmo di assegnazione concordato con il Responsabile.

- 3.1.12.3 Il Sito Internet del Fornitore, deve consentire un'adeguata riconoscibilità dell'Organizzatore da parte del Cliente, tramite un processo di vendita white-label con identità grafica dell'Organizzatore, anche al fine di garantire continuità nell'esperienza di acquisto con incipit nel sito dell'Organizzatore.
- 3.1.12.4 Nel corso della procedura di acquisto il Cliente deve essere informato in maniera esplicita sull'identità del venditore (Il Fornitore) e sul fatto che le commissioni di servizio, ove applicate, sono di esclusiva pertinenza del Fornitore.
- 3.1.12.5 Nel corso della procedura di acquisto l'opzione predefinita per la consegna dei Titoli deve essere quella economicamente meno onerosa per Cliente, e a parità di costo quella che privilegia la consegna del Titolo su supporto elettronico.
- 3.1.12.6 Il sito internet del Fornitore, soprattutto per ciò che attiene alla procedura di vendita, deve essere facilmente accessibile e utilizzabile tramite tutti i principali web browser disponibili sul mercato e dispositivi mobile (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, smartphone, tablet, etc...) in commercio, in modo tale da garantire in ogni caso un'esperienza senza inconvenienti.
- 3.1.12.7 Il Fornitore deve garantire, nella home page del proprio sito internet, adeguata visibilità all'Organizzatore e all'Auditorium.
- 3.1.12.8 Il sito internet del Fornitore dovrà garantire l'acquisto mediante i principali e maggiormente diffusi circuiti di pagamento (carte di credito, prepagate, paypal, etc.).
- 3.1.12.9 Il sito internet del Fornitore dovrà essere dotato della funzione di "stampa a casa" e garantire l'emissione di titoli digitali così come definiti dalla Normativa.

### 3.1.13 **Aspetti di sicurezza, contabili e statistici.**

- 3.1.13.1 Il Sistema dovrà essere conformato alle vigenti normative di legge ed in ogni caso ai Documenti Programmatici di Sicurezza, ove presenti, sia delle due Fondazioni che del Fornitore. L'accesso agli applicativi gestionali e di vendita dovrà essere regolato mediante utente e password in modo che il Responsabile del Servizio di Biglietteria/Responsabile dell'esecuzione del contratto delle Fondazioni possa gestire in completa autonomia i livelli di accesso alle diverse funzioni a cui intende abilitare i propri collaboratori e i soggetti terzi (responsabili dei punti di prevendita, etc), ed avere per ognuno di questi soggetti la possibilità di verificarne l'operato in tempo reale in ordine all'attività di biglietteria effettuata e al correlativo incasso.
- 3.1.13.2 Il Fornitore applicherà le misure tecniche ed organizzative adeguate al fine di garantire, se del caso, la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali; la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento; la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico.
- 3.1.13.3 Il Fornitore implementerà una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del Sistema, trasmettendo tempestivamente all'Organizzatore la documentazione tecnica relativa sia alle misure di sicurezza in atto sia alle modifiche in seguito adottate.
- 3.1.13.4 Il Sistema deve produrre automaticamente evidenze contabili per i vari soggetti coinvolti nel processo commerciale di vendita, provvedendo in particolare ad accreditare con cadenza settimanale sui conti correnti delle Fondazioni l'importo pari

al controvalore dei biglietti emessi nella settimana precedente, al netto dell'aggio del Fornitore. Il Fornitore provvederà ad emettere fattura alla Fondazione con cadenza settimanale e secondo le norme fiscali vigenti, e provvederà anche a remunerare i rivenditori di secondo livello, dai quali si farà emettere regolare fattura, sollevando quindi per questa attività le Fondazioni da ogni responsabilità di ordine economico e fiscale. Il Fornitore si impegna a manlevare l'Organizzatore da qualsiasi pretesa o danno causato dall'errato funzionamento del Sistema, verso qualsiasi Cliente o soggetto terzo, ivi compresa la perdita o sottrazione di dati sensibili o collegati a carte di pagamento.

### **3.1.14 Incassi, pagamento e rimborsi**

Il Sistema deve interagire con i sistemi informatici delle Fondazioni nei seguenti aspetti:

3.1.14.1 Il Fornitore dovrà garantire:

- la raccolta, presso i botteghini situati presso le sedi delle Fondazioni dell'importo corrispondente al valore nominale dei Titoli di accesso oggetto della prevendita e/o vendita e l'intero riversamento alle singole Fondazioni, in base alla titolarità, delle quote in contanti e/o assegni bancari o circolari, con cadenza settimanale, ogni giovedì successivo alla settimana contabile di riferimento (dal mercoledì al martedì), con custodia del contante presso la cassaforte nella dotazione del botteghino;
- l'incasso diretto sui conti correnti indicati dalle Fondazioni per i Titoli acquistati con pagamento effettuato attraverso sistemi interbancari (carte di credito e di addebito);
- la raccolta presso i Punti vendita esterni, presso i Call center e il sito Internet dell'importo corrispondente al valore nominale dei titoli di accesso oggetto della prevendita e/o vendita;
- l'accredito del valore di cui al precedente punto, mediante bonifico bancario sul conto corrente indicato dalle Fondazioni, al netto di quanto spettante al Fornitore a titolo di corrispettivo per l'aggio. Tale bonifico verrà effettuato ogni giovedì successivo alla settimana contabile di riferimento (dal mercoledì al martedì).

3.1.14.2 Il sistema di vendita deve permettere di rispettare gli adempimenti di legge esistenti e futuri in materia di antiriciclaggio e fiscale.

3.1.14.3 Il sistema deve garantire il rispetto delle procedure fissate dalle norme e dalle Fondazioni per il rimborso dei Titoli in caso di annullamento di un Evento. In particolare il Fornitore deve gestire autonomamente e con la massima efficienza e puntualità il rimborso dei Titoli acquistati online dai Clienti, con storno della transazione di acquisto e accredito dell'intero incasso sul conto corrente del Cliente.

### **3.1.15 Hardware, software e reti telematiche**

3.1.15.1 Il Fornitore deve garantire le seguenti postazioni di biglietteria con relative stampanti di biglietti così quantificate e variamente dislocate:

Sala	Numero postazioni con doppio schermo	Numero postazioni con uno schermo	Numero stampanti
Botteghini presso Auditorium e presso le sedi dell'Organizzatore	16		16
Punti Vendita per backoffice		14	5
Infopoint Auditorium	2		0
Punti Vendita spot (riserva)	5		5
Punti Affiliati (numero minimo)		10	10

### 3.1.16 Assistenza, manutenzione e reperibilità.

Relativamente a tutta l'attività di biglietteria il Fornitore dovrà garantire l'assistenza tecnica e la manutenzione in modo da assicurare la buona efficienza del sistema, H24, 7 giorni su 7. Dovrà inoltre garantire la reperibilità di tecnici propri o di società di service di propria fiducia per la tempestiva risoluzione di problemi urgenti e improcrastinabili che dovessero manifestarsi inerenti il software, l'hardware o le reti di collegamento.

### 3.1.17 Adeguamento a disposizioni normative e innovazione tecnologica

3.1.17.1 Il Fornitore garantisce il continuo adeguamento del Sistema, in ogni sua forma, a nuove disposizioni legislative, regolamentari, e/o altro, che dovessero essere emanate in materia.

3.1.17.2 Il Fornitore deve altresì assicurare il maggiore standard di servizio realizzabile mettendo a disposizione delle Fondazioni anche tutte le innovazioni e le modifiche migliorative del Sistema eventualmente effettuate per altri clienti.

3.1.17.3 Il Fornitore garantirà, altresì, l'adeguamento delle funzionalità del Sistema, e di ogni software ed applicativo ad esso sottostante, agli obblighi derivanti dalla normativa applicabile, attraverso l'implementazione di misure di privacy by design, in particolare secondo quanto previsto dall'art. 25 del Regolamento UE 2016/679. Resta inteso, che rimane in capo al Fornitore, per quanto di sua competenza, l'obbligo di adottare misure tecniche e organizzative di sicurezza adeguate a garantire un livello di sicurezza corrispondente al rischio per la protezione dei dati personali ex art. 32 del Regolamento UE 2016/679, applicabili in relazione alla natura dell'incarico affidato e alle informazioni fornite dall'Organizzatore all'atto della sottoscrizione del Contratto di Appalto e dell'eventuale Contratto di Trattamento dei dati personali ex art. 28, paragrafo 3, del Regolamento UE 2016/679.

## 4. SERVIZIO DI BOTTEGHINO

4.1 Il Servizio di Botteghino comprende la vendita dei Titoli presso l'Auditorium e gli altri punti vendita dell'Organizzatore e la relativa gestione degli incassi.

4.2 Il personale di cassa utilizzato dal Fornitore deve essere altamente specializzato nel mercato di riferimento. Il Fornitore dovrà avvalersi di personale in possesso di diploma di scuola superiore o laurea, qualificato, con specifica esperienza pluriennale nel campo di cui trattasi e, con particolare attenzione per il *front office*, in possesso di ottima conoscenza della lingua inglese.

- 4.3 Nell'ambito dei cassieri impiegati è richiesta la presenza di un referente di turno, cui i Responsabili dell'esecuzione del contratto delle Fondazioni possano fare riferimento per le attività di coordinamento e gestione.
- 4.4 Nella conduzione del servizio il referente di turno dovrà seguire le direttive del Responsabile in merito alle politiche di vendita e gestione della clientela attuate presso il Botteghino.
- 4.5 Il botteghino dell'Auditorium è attualmente aperto tutti i giorni in orario continuato dalle ore 11:00 alle ore 20:00; si stima come necessario, per la sola gestione del servizio nell'orario standard di apertura il seguente numero di casse per fascia oraria.

dalle ore	alle ore	numero casse
11:00	13:00	3/4
13:00	15:00	2
15:00	18:00	3/4
18:00	20:00	2/3

- 4.5.18 I Responsabili dell'esecuzione del contratto delle Fondazioni potranno richiedere un incremento del numero di base di casse previste, sia in orario standard sia nell'orario di svolgimento di specifici Eventi o Manifestazioni, sia per più giorni, per periodi di tempo limitati, in occasione di campagne abbonamenti o dell'inizio della vendita libera di Eventi o Stagioni di particolare importanza. Di norma la gestione del servizio di botteghino in concomitanza degli eventi, al di fuori dell'orario di base del botteghino, impegna le casse per circa un'ora e trenta minuti / due ore e, il numero di casse, che può essere programmato in anticipo dai Responsabili, viene stimato in rapporto alla natura dell'Evento e alla previsione di afflusso in loco.
- 4.6 I Responsabili dell'esecuzione del contratto delle Fondazioni potranno richiedere una cassa dedicata, eventualmente aggiuntiva, che svolga l'attività di stampa di biglietti omaggio, inserimento in buste o folder per ciascun destinatario, scrittura del nominativo del destinatario su ciascun folder (sulla base delle liste inviate dagli stessi Responsabili) e consegna ai referenti/destinatari indicati dai Responsabili.
- 4.7 Il Fornitore si impegna a garantire adeguata formazione del personale in servizio presso il botteghino e del personale delle Fondazioni, pianificando corsi di formazione e aggiornamento che dovranno tenersi, per il personale delle Fondazioni, presso la sede delle stesse e concludersi dopo l'attivazione e messa a regime del Sistema.

## 5 PASSAGGIO DALL'ATTUALE FORNITORE ALL'AGGIUDICATARIO

- 5.1 La fornitura sarà subordinata ad una fase di start-up che preveda l'installazione e/o il collaudo del sistema, nonché la migrazione dei dati individuati come necessari al funzionamento del Servizio, dall'attuale fornitore del servizio al nuovo aggiudicatario, ivi compresi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo) le anagrafiche dei Clienti e tutti i dati necessari ad identificare i posti venduti per gli Eventi in corso di vendita al momento del passaggio.

- 5.1.18.4 Il Fornitore dovrà concordare con le Fondazioni un calendario per le migrazioni dei dati e per il subentro del Fornitore presso il Botteghino ed è obbligato a gestire la fase di start up e di trasmigrazione dei dati necessari allo svolgimento del servizio dal precedente Fornitore in modo da arrecare il minimo disagio agli utenti e da garantire la continuità e l'efficienza del servizio di biglietteria in ogni sua forma, provvedendo a sua cura e spese all'eventuale elaborazione dei dati forniti dal precedente fornitore qualora non compatibili con il proprio sistema operativo.
- 5.2 Il Fornitore dovrà altresì, al termine della campagna abbonamenti della Fondazione Nazionale Accademia Santa Cecilia per l'anno 2018/2019, presuntivamente fissato per la fine di ottobre 2018, recepire nel sistema tutti i dati correlati agli abbonamenti venduti.
- 5.3 Al fine di garantire la continuità e l'efficienza del Servizio complessivo, il Fornitore dovrà formare adeguatamente il personale, anche delle Fondazioni, ad esso dedicato in ordine al governo ed alla gestione dei nuovi sistemi operativi.

## 6 COLLAUDO DEL SISTEMA

- 6.1 Il collaudo del sistema avverrà a seguito della completa attivazione del servizio ivi inclusa l'attivazione di tutti i Punti vendita. A seguito dell'esito positivo del collaudo del sistema verrà redatto apposito verbale controfirmato da entrambe le parti e costituirà la "Data di accettazione della fornitura".
- 6.2 Il Fornitore, inoltre, dovrà impegnarsi a:  
redigere e consegnare, 5 giorni prima del collaudo, un piano contenente l'articolazione delle prove proposte per il collaudo delle apparecchiature oggetto della fornitura;  
accettare che il collaudo comprenda, come parte integrante di esso, le prove indicate dalle Fondazioni.

## PARTE II

### ASPETTI ECONOMICO-AMMINISTRATIVI

## 7 CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario dell'appalto si obbliga: a) a garantire l'applicazione dei contratti collettivi di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81; b) ad assorbire nel proprio organico il personale di botteghino già operante alle dipendenze dell'operatore uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, mediante formulazione di una proposta di assunzione contenente condizioni di trattamento economico e normativo sostanzialmente non inferiori a quelle definite nei contratti di lavoro in essere alla data di pubblicazione del bando. Tale invarianza sarà garantita indipendentemente dalle previsioni dei contratti collettivi che saranno applicati dall'aggiudicatario a tutti i dipendenti che saranno impiegati nell'esecuzione del contratto e ferma restando la coerenza delle proposte di assunzione con i sistemi inquadramentali previsti dai medesimi contratti collettivi.

A tal fine, l'elenco del personale attualmente impiegato è allegato al presente documento.

## **8 NORME DI SICUREZZA**

Tutte le prestazioni oggetto del presente appalto, nessuna esclusa, dovranno essere rese dall'Impresa appaltatrice nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 e s.m.i. e della legge n. 123 del 3 agosto 2007.

## **9 PENALITA' E SANZIONI**

Le penali saranno applicate secondo quanto previsto agli artt. 13 e 19 del contratto di appalto.

## **10 PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI**

Il corrispettivo delle prestazioni oggetto del presente appalto verrà pagato all'Impresa appaltatrice nei termini indicati all'art. 7 del contratto di appalto.

## **11 GARANZIE**

Le garanzie circa la qualità e la completezza delle prestazioni ed in generale degli obblighi assunti con l'appalto, poste a carico dell'Impresa appaltatrice e a favore della Committente, sono quelle specificate in dettaglio dagli artt. 11 e 14 del contratto di appalto.

## **12 SUB APPALTO E CESSIONE**

Il subappalto e la cessione sono disciplinati secondo quanto previsto dagli artt. 16 e 17 del contratto di appalto.

## **13 SPESE CONTRATTUALI**

Tutte le spese inerenti e conseguenti al contratto sono a carico dell'Impresa appaltatrice ad eccezione di quelle legislativamente poste a carico delle Fondazioni.

## **14 RIMANDO ALLE NORME**

Per quanto riguarda le norme che regolano il contratto, oltre quelle tecniche ovvero amministrative richiamate nei documenti contrattuali, si intendono operanti tutte quelle richiamate nel contratto, alle quali si rimanda per gli aspetti corrispondenti.