

CAPITOLATO GARA: "AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE- PREVENDITA INGRESSI ALLA CAPPELLA DEGLI SCROVEGNI E AI MUSEI CIVICI FACENTI PARTE DEL SISTEMA MUSEALE DEL COMUNE DI PADOVA " CIG 7551863A7C

Art. 1 - Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto: "Affidamento del servizio di prenotazione - prevendita ingressi alla Cappella degli Scrovegni e ai Musei Civici facenti parte del sistema museale del Comune di Padova"

Il servizio di prenotazione prevendita si riferisce agli ingressi alla Cappella degli Scrovegni, ai Musei Civici di Padova (collezioni permanenti), alla prenotazione e gestione operativa delle attività didattiche collegate agli stessi.

Il servizio va esteso su richiesta dell'Amministrazione a mostre temporanee, eventi o particolari iniziative (visite guidate, attività didattiche per minori e adulti, eventi vari) in programma nelle sedi museali o in altre sedi espositive del Comune. La durata e le modalità saranno concordate di volta in volta.

La prenotazione per l'accesso alla Cappella Scrovegni alle mostre temporanee ad ingresso contingentato, è obbligatoria sia per i gruppi che per i singoli. E' facoltativa per l'accesso ai Musei Civici. La prenotazione potrà avvenire tramite call center, accesso via internet, direttamente alla biglietteria e/o presso punti convenzionati o altre modalità attivabili di comune accordo tra le parti nel corso dell'affidamento.

Art. 2 - Importo stimato a base d'asta

L'importo dell'appalto a base dell'affidamento è definito da l'importo posto a base d'asta pari a euro 1,20 moltiplicato il numero di biglietti che si stima saranno emessi.

Euro 1,20 x 750.000 = 900.000,00 euro nel triennio e dalla quota per l'attività didattica con base d'asta di euro 15.000 anno x due anni = 30.000,00 ed un totale di euro 930.000,00

Alla ditta appaltatrice sarà riconosciuto per il servizio di prenotazione e prevendita un corrispettivo pari a quello offerto in gara (base d'asta euro 1,20) per ogni biglietto emesso e calcolato in ragione di ogni persona (anche se fa parte di un gruppo) e per ogni tipologia di biglietto (anche per i gratuiti e gli accompagnatori). Sono eccettuati i biglietti gratuiti emessi per le visite istituzionali, ospiti dell'Amministrazione, per i giornalisti, e per l'ingresso degli operatori turistici, scolastici e del MIBACT nell'esercizio delle loro funzioni, cui non verrà applicato il diritto di prenotazione.

Ai sensi dell'art 63, comma 5 del D.Lgs 50/2016 l'importo annuale ipotizzato per l'attivazione di servizio di prenotazione - prevendita e biglietteria completa è di euro 40.000,00.

Art. 3 - Descrizione del servizio

Il servizio di prenotazione e prevendita in affidamento prevede:

- la gestione del call center con informazioni e risposte oltre che in italiano, in lingua inglese, francese, tedesco, spagnolo e altre che la ditta dichiarerà e saranno oggetto di valutazione in sede di offerta;
- la fornitura di una applicazione informatica accessibile agli operatori del call center, dalle

biglietterie ed online via internet dagli operatori professionali, da singoli utenti e/o gruppi di utenti;

- la fornitura di una applicazione specifica agli operatori del call center, dalle biglietterie e online via internet dagli istituti scolastici interessati per la prenotazione e gestione della didattica museale;
- la fornitura in comodato d'uso gratuito, di sei adeguate postazioni hardware-software (PC, monitor e stampanti per biglietti a modulo continuo) quattro da attivare subito e due su richiesta, presso le sedi dei Musei per tutta la durata del servizio;
- attivazione di specifiche linee telefoniche con numerazione territoriale;
- la messa a disposizione di accessi al software tali da garantire la prevendita delle varie tipologie biglietti (in tutto o in parte) nei punti di vendita attivabili previo accordo tra le parti;
- la realizzazione e gestione del sito web dedicato (in analogia con quanto già esistente);
- la fornitura (realizzazione e stampa, con eventuali adattamenti anche grafici) dei biglietti:
- di materiale promozionale-illustrativo (*pieghevoli A5 a colori testo e foto da distribuire all'utenza*), nella quantità stimata di 300.000 pezzi/anno;
- la fornitura di una adeguata riserva di biglietti prestampati ad emissione manuale a garanzia di eventuale emergenza legate al mancato funzionamento dei sistemi;
- l'assistenza tecnica all'hardware (compreso materiale d'uso e di consumo) e al software, on line e on site con intervento immediato nella fascia oraria 8:30-19:00;
- la garanzia di adeguati livelli di sicurezza per i dati che confluiranno nel sistema di prenotazione;
- l'attivazione a proprio carico di adeguati collegamenti informatici tra la propria sede e le biglietterie;

Il servizio si articola indicativamente delle seguenti fasi:

- Informazione ed orientamento all'utenza;
- prenotazione accesso;
- prevendita del "biglietto";
- incasso;
- verifica dell'incasso o del mancato perfezionamento della prenotazione e recall dell'utente (Italia/estero) con oneri di transazione bancaria ove previsti a carico della ditta;
- conferma all'interessato;
- emissione della conferma della prenotazione;
- attivazione di procedure di back-up e di attività provvisoria in assenza di collegamento di rete;
- predisposizione di eventuali documenti fiscali sulle operazioni effettuate se richiesti;
- predisposizione della lista giornaliera delle prenotazioni e conferme, e gestione eventuali storni;
- versamento degli incassi alla tesoreria comunale;
- disdette, annullamenti, integrazioni e rimborsi (eventuali);
- rendicontazione periodica amministrativa ed economica;
- attività periodica di report ed estrazione di dati statistici (vedi allegato C -Report);
- report e dichiarazione di competenza dell' Agente contabile;

Il sistema di prenotazione e prevendita (come descritto) è soggetto alle disposizioni normative di certificazione dei corrispettivi incassati in particolare in caso di esposizioni temporanee non museali o

altri eventi culturali espressamente previsti dalla normativa vigente. In presenza di tali situazioni l'affidatario dovrà necessariamente provvedere all'attivazione di bigliettazione che ottemperi la normativa fiscale in parola e a tutti gli adempimenti connessi.

Caratteristiche minime

Nell'insieme il sistema dovrà rispondere alle seguenti esigenze e caratteristiche minimali.

A) CALL CENTER

- (a) Gli addetti al call center dovranno essere in grado di rispondere adeguatamente all'utenza e pertanto dovrà sempre essere garantita la risposta oltre che in italiano almeno nelle seguenti lingue: inglese, tedesco, francese e spagnolo;
- (b) Ogni operatore del call center, oltre alla lingua italiana, dovrà possedere almeno una conoscenza adeguata della lingua inglese;
- (c) Il personale destinato al servizio dovrà venire adeguatamente informato su un insieme di aspetti inerenti il "prodotto" e prendere diretta visione dei luoghi, monumenti, beni artistici facenti parte del sistema museale cittadino;
- (d) la gestione delle chiamate tramite call center dovrà garantire i seguenti SLA:
 - tempo di risposta del sistema IVR non superiore a 10 secondi;
 - tempo massimo di risposta (durata attesa senza risposta di un operatore) minore di 180 secondi;
 - numero chiamate abbandonate dopo un' attesa superiore ai 180 secondi : minore del 5%;
 - chiamate gestite in voce in rapporto al numero totale di chiamate entranti: maggiore o uguale al 85%;
- (e) Il Call center dovrà funzionare dal lunedì al venerdì (esclusi festivi) dalle 9 alle 19 ed il sabato (esclusi festivi) dalle 9 alle 18 e la sede operativa essere allocata in Padova entro un raggio di Km. 30 dalla sede dei Musei Civici agli Eremitani;
- (f) tutti gli addetti dovranno garantire la massima disponibilità e cortesia nei confronti dell'utenza;
- (g) Il Comune si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del personale che non risultasse idoneo alla particolarità dei servizi.

B) APPLICAZIONE PER LA GESTIONE DELLA PRENOTAZIONE E PREVENDITA DEI BIGLIETTI

- a) Il sistema di prenotazione e di prevendita dovrà essere supportato da un'applicazione software fornita dalla ditta aggiudicataria accessibile in rete locale e via internet. Tale applicazione dovrà gestire le fasi dell'attività sopra descritte;
- b) tale applicazione dovrà essere in grado di contingentare gli ingressi offrendo la possibilità di adeguare la prenotazione di accessi di visitatori singoli e gruppi, in quantità e fasce orarie preordinate, sulla base di criteri predefiniti dalla Direzione del Settore Cultura Turismo Musei e Biblioteche per ciascuna delle sedi per le quali verrà attivato il servizio;
- c) L'applicazione sarà accessibile mediante un'interfaccia dedicata dalle postazioni autorizzate a prenotare (call center, punti vendita) accettando la prenotazione anche in temporanea assenza di pagamento, prevedendone la stampa e quindi la successiva validazione (e contestuale emissione del sigillo fiscale, ove occorra) alla conferma del pagamento che potrà avvenire mediante bonifico bancario, c/c postale, carta di credito o ed eventuali altre modalità;
- d) L'applicazione sarà accessibile dal sito dei Musei Civici e della Cappella degli Scrovegni dalle

- pagine web di prenotazione in modo "private label" indipendentemente dalla piattaforma hardware e dal software utilizzato dall'utente, in conformità alle indicazioni del Comune di Padova - direzione Settore CTMB (in particolare per ciò che riguarda le caratteristiche grafiche).
- e) L'applicazione sarà interfacciata ad un sistema di pagamento (per qualsiasi tipo di prenotazione) mediante carta di credito su piattaforma bancaria per le prenotazioni effettuate attraverso il sito internet; saranno prese in considerazione ulteriori forme di pagamento (quali bancomat o altro) che dovessero essere proposte dalla ditta.
 - f) L'applicazione dovrà permettere l'annullamento di un biglietto precedentemente acquistato;
 - g) L'applicazione prevederà un invio automatico di e-mail di conferma in caso di perfezionamento della prenotazione e del contestuale pagamento dei biglietti;
 - h) L'applicazione dovrà permettere la prenotazione e il pagamento anche di eventuali servizi aggiuntivi e complementari connessi con la visita alla Cappella Scrovegni e Musei Civici/esposizione/evento (visite guidate, ecc.) con modalità che saranno concordate;
 - i) L'applicazione dovrà permettere il funzionamento delle postazioni di biglietteria anche in temporanea assenza di collegamento con il server;
 - j) L'applicazione dovrà elaborare almeno i report richiesti al successivo allegato C - Report;
 - k) L'applicazione dovrà essere accessibile dalla Direzione Settore CTMB per ogni verifica e controllo.
 - l) L'applicazione dovrà essere in grado di rispondere alla normativa in materia di biglietteria elettronica ove previsto dalla normativa fiscale per particolari eventi;
 - m) applicazione specifica dovrà garantire la prenotazione e la gestione delle attività didattiche come indicato nell' allegato D. - Didattica

C) LE POSTAZIONI DI BIGLIETTERIA

Le postazioni di biglietteria devono poter operare sempre anche in assenza di collegamento o, in casi estremi, con emissione in loco manuale dei biglietti.

Delle sei postazioni di biglietteria previste in sede di gara, quattro, complete di hardware-software (PC, monitor e stampanti per biglietti a modulo continuo) vanno attivate subito presso le sedi dei Musei Civici (tre) e Palazzo della Ragione (una) e dovranno essere operative per tutta la durata del servizio.

Le altre due saranno attivate a richiesta in presenza di particolari situazioni, eventi e/o mostre. Va precisato che l'attivazione gratuita di hardware e software rientra tra gli oneri contrattuali nel limite di quanto previsto. Le postazioni di biglietteria saranno dotate del software offerto in gara.

Resta facoltà del Comune in presenza di attività non museali organizzate con altri soggetti di avvalersi di software diversi.

L'attivazione delle postazioni di biglietteria è a carico della ditta aggiudicataria. Il personale, in linea generale per le postazioni ai Musei Civici e di Palazzo della Ragione sarà a cura del Comune di Padova. Per particolari situazioni, ivi comprese le attività ordinarie di supporto in previsione di forte affluenza di pubblico potrà essere richiesta alla ditta l'attivazione completa di postazione di servizio di biglietteria : hardware, software adeguato, collegamenti on line e personale proprio utilizzando nel caso due delle postazioni previste in capitolato.

Il "costo" di riferimento per l'attivazione di postazione di biglietteria a richiesta, espresso in euro/giorno

per postazione, va dichiarato all'interno dell'offerta economica anche se non soggetto a valutazione; I termini operativi di attivazione e altre modalità saranno concordati di volta in volta. Con maggiore dettaglio la modalità di effettuazione del servizio è descritta nell'allegato A.

D) FORNITURA DI SOFTWARE ED HARDWARE

Per il funzionamento delle postazioni di biglietteria sia le quattro da attivare da subito, sia le altre due la ditta dovrà fornire il software in grado di emettere i biglietti prenotati e non per le entrate a Cappella degli Scrovegni, Musei Civici di Padova, attività didattiche, ovvero per le attivazioni a richiesta titoli di accesso in regola sul piano fiscale. Inoltre fa parte dell'offerta:

- l'attivazione di n. 3 accessi al software presso gli uffici I.A.T. - con caratteristiche di funzionalità, accesso e utilizzo correlate alla specifica attività.
- l'attivazione di n. 1 accesso al software presso gli Uffici della Direzione CTMB attivata con funzioni statistiche e di verifica.

La ditta affidataria dovrà farsi carico di tutte le variazioni ed integrazioni che saranno richieste per risolvere le esigenze evidenziate sia in sede di dimostrazione pratica al momento della verifica funzionalità del software che dovessero presentarsi nel corso dell'operatività o per sopravvenienti esigenze.

Una delle tre postazioni di lavoro presso i Musei Civici sarà utilizzata anche per l'emissione dei biglietti per la visita in fascia serale della Cappella degli Scrovegni. Il servizio di apertura in fascia serale è attualmente esternalizzato ed è in concessione a terzi. La ditta affidataria dovrà garantire l'accesso alla procedura di emissione dei biglietti che avverrà solo per gli operatori accreditati con le modalità in uso. Il personale del concessionario avrà la possibilità di partecipare alla formazione sull'uso del software e e nel caso l'affiancamento nella fase iniziale. I costi per il personale del concessionario sono a carico dello stesso.

I rapporti tra il concessionario e la ditta affidataria per l'estensione del servizio di prenotazione alla fascia serale e gli altri aspetti saranno regolati da apposito accordo, fermo restando l'importo di prenotazione e quanto dovuto alla ditta affidataria del servizio di prenotazione e prevendita per effetto della presente gara.

E - Servizio Didattica Museale

A partire dall'anno scolastico 2019-2020 la ditta dovrà attivare il servizio di prenotazione prevendita, organizzazione e gestione operativa delle attività didattiche destinate alle scuole di ogni ordine e grado che ne facciano richiesta garantendone in ogni caso la continuità del servizio.

I costi per l'utenza di laboratori, visite didattiche sono definiti con delibera della Giunta Comunale. Nell'allegato D sono indicati i costi attuali per l'utenza e sono precisate le particolarità organizzative del servizio didattico.

Alla ditta sarà riconosciuto un importo di prenotazione pari a quello offerto in gara per ogni allievo partecipante alle attività, esclusi gli insegnanti e gli operatori didattici che accompagnano gli allievi ed un rimborso forfettario definito di anno in anno a fronte dell'acquisto di materiali per il funzionamento dei laboratori didattici.

Art. 4 - Continuità del servizio e assistenza hardware e software

La manutenzione hardware - software va effettuata con periodicità almeno settimanale al fine di garantire il pieno funzionamento del sistema.

La ditta adotterà misure di sicurezza, adeguate ai migliori standards tecnici attuali, al fine di garantire il funzionamento costante del sistema e scongiurare la perdita dei dati e la loro manomissione.

In particolare dovranno essere previste procedure idonee a garantire il funzionamento delle postazioni di biglietteria anche in temporanea assenza di collegamento al server per qualsiasi causa.

Ogni disfunzione del servizio dovrà poter essere superata in teleassistenza, con reperibilità dalle ore 8:30 alle ore 19:00 per tutti i 7 giorni settimanali, per i problemi di software ed intervento tecnico entro 2 ore dalla segnalazione (orario ufficio e, per i problemi di hardware, ripristino ed intervento risolutivo mediante intervento tecnico entro 2 ore dalla segnalazione (orario ufficio).

La ditta, inoltre, dovrà garantire reperibilità tecnica il sabato e nei giorni festivi e garantire l'attivazione, nei giorni festivi, ove necessario, di un ammontare di 25 interventi on site annui.

Il sistema deve prevedere un processo di back-up dei data base relativi ad ogni giornata (dato che la prenotazione è possibile fino al giorno precedente) dal sistema centrale alla periferica di postazione di biglietteria in modo da permettere che vengano riconosciute le prenotazioni e stampati i biglietti anche in assenza di connessione telematica (guasto alle reti di telecomunicazione, problemi ai server internet, ecc.)

Art. 5 Obblighi di riservatezza - Tutela della privacy e dei dati

La ditta dovrà garantire il più accurato livello di riservatezza e di sicurezza dei dati forniti dalla clientela e la sua organizzazione dovrà essere in linea con le disposizioni europee in materia di sicurezza e trattamento dei dati previste dal Regolamento UE 2016/679.

Ai sensi dell'art. 26 del citato Regolamento UE, il Comune di Padova e la ditta che risulterà affidataria del servizio sono contitolari del trattamento e, pertanto, tenuti a definire congiuntamente le finalità, i mezzi del trattamento, gli obblighi, le responsabilità, l'esercizio dei diritti dell'interessato, le rispettive funzioni di comunicazione delle informazioni e ogni altro aspetto relativo al trattamento stesso.

Il tutto sarà oggetto di specifico accordo tra le parti da definirsi prima dell'attivazione del servizio nelle more della stipula del contratto.

Art. 6 - Orari di apertura e biglietti

Nell'allegato B sono riportati gli orari di apertura, tipologie biglietti e loro costo vigente.

Orari, tipologia di biglietti e costi potranno subire variazioni ed integrazioni ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione Comunale che ne determina tariffe e condizioni di accesso.

Art. 7 - Responsabile del servizio per la ditta

La ditta, appena ottenuta l'aggiudicazione, dovrà nominare un referente responsabile tecnico del funzionamento complessivo del servizio nei confronti del Comune di Padova - Settore Cultura Turismo Musei e Biblioteche. La ditta ha la facoltà se lo ritiene di indicare uno specifico responsabile per i servizi didattici.

Il/i Responsabile/i dovranno garantire la propria reperibilità dalle 8:30 alle 19:00 nei giorni di apertura dei Musei Civici.

Ogni rapporto intercorrente tra il Comune e la ditta per la prestazione oggetto del Contratto sarà

curato tra il Responsabile del Settore CTMB (il DEC) e Responsabile/i tecnico della ditta. Ogni comunicazione e/o segnalazione di necessità fatta al referente sarà considerata fatta alla Ditta;

Art. 8 - Formazione del personale

All'inizio dell'attività va tenuto in sede a Padova, un corso di addestramento all'uso delle apparecchiature per gli operatori delle biglietterie della durata massima di 2 gg. con costo della docenza a carico della ditta ed un corso per gli operatori di call center che si terrà nella sede dei Musei con docenza a cura del Comune.

Sia gli operatori delle biglietterie che quelli del call center dovranno prendere visione in loco della logistica dei siti museali al fine di garantire una corretta informazione anche logistica agli utenti.

La ditta fornirà anche un manuale d'uso del software di biglietteria, via via aggiornato in caso di modifica.

Art. 9 - Documentazione e reportistica

L'affidatario consegnerà per conoscenza, al Comune di Padova, Direzione SCTMB:

- la documentazione per la gestione operativa (Manuale utente) e la documentazione dell'ambiente sistemistico in cui sono eseguibili i programmi applicativi (manuale d'esercizio);
- la documentazione tecnica e funzionale, nonché le norme di installazione delle apparecchiature utilizzate;
- la documentazione relativa alla catalogazione ed archiviazione delle informazioni (modello concettuale dell'informazione che includa la descrizione completa delle classificazioni adottate e dell'organizzazione generale delle banche dati, nonché la loro rappresentazione schematica).
- La documentazione suddetta, redatta in lingua italiana, dovrà essere mantenuta aggiornata dall'affidatario e potrà, di comune accordo tra le parti, essere variata ed integrata nel corso dei lavori.
- L'applicazione dovrà fornire la reportistica prevista dalla normativa in relazione all'emissione dei biglietti ed inoltre la reportistica on-line, accessibile in internet mediante password, relativa allo stato delle prenotazioni nel loro complesso e relativamente a tutti i campi di cui si compongono i record delle prenotazioni. Ciò avverrà per i dati che si riferiscono allo storico così come al previsionale
- A titolo esplicativo anche se non esaustivo la tipologia dei report richiesti è inserita nell'allegato C - Report

Art. 10 - Spese di trasporto, manutenzione e trasferte

Si intendono comprese nell'offerta anche le spese relative ai trasporti di materiali, le spese di installazione e di disinstallazione di hardware, software, materiali diversi necessari, alle trasferte di tecnici e operatori per l'installazione, manutenzione e altro, che pertanto saranno a integrale carico della ditta.

Art. 11 - Tempi di attivazione

Il sistema di prenotazione e prevendita dovrà essere completamente operativo entro 30 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione. La ditta dovrà presentare un cronoprogramma di attivazione dei servizi richiesti.

Il servizio sarà sottoposto a verifica di funzionalità da parte dell'Amministrazione, e l'affidatario dovrà preparare un piano di verifica e lo comunicherà al Comune di Padova - Direzione Settore CTMB entro 10

giorni dalla data di attivazione del servizio.

Art. 12 - Conclusione del contratto

Al termine dell'esecuzione del contratto la ditta dovrà ritirare ogni attrezzatura messa a disposizione del Comune e restituire ogni elemento, dato e documentazione che la Stazione Appaltante ha trasmesso per l'esecuzione dello stesso garantendo il servizio sino all'avvio dell'attività della eventuale ditta subentrante. Del tutto sarà redatto apposito verbale quale parte della Attestazione di regolare esecuzione del contratto.

La ditta s'impegna, al termine del rapporto contrattuale, a cancellare ogni dato personale di cui sia venuta a conoscenza nel corso del contratto, se non diversamente disposto da leggi o regolamenti.