



Fondazione
ARENA DI VERONA®

Fondazione Arena di Verona

Capitolato di gara per il sistema informatico di

Gestione della Biglietteria di

Fondazione Arena di Verona.

Periodo dal 01/10/2018 al 30/09/2021

Indice.



Fondazione
ARENA DI VERONA*

ART. 1 PREMESSE	4
ART. 2 OGGETTO DEL CAPITOLATO	4
ART. 3 PRESENTAZIONE DELLA OFFERTA	5
ART. 4 SISTEMA INFORMATICO PER LA GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA	5
4.1 Caratteristiche generali del servizio	5
4.2 Descrizione delle prestazioni richieste alla procedura di biglietteria.....	6
4.2.1 Attività di vendita	6
4.2.2 Attività gestionale dell'organizzatore	7
4.2.3 Operatività del Botteghino.....	8
4.2.4 Aspetti di sicurezza, contabili e statistici	9
4.2.5 Interazione con il sistema informatico di Fondazione Arena	11
4.2.6 Caratteristiche tecniche delle procedure informatiche	12
4.2.7 Hardware, software e reti telematiche	12
4.2.8 Implementazioni e modifiche	13
4.2.9 Fornitura di biglietti	13
4.3 Assistenza, manutenzione e reperibilità	13
4.4 Adeguamento a disposizioni normative.....	13
ART. 5 GESTIONE DELLA RETE E DEI CANALI DI VENDITA	13
5.1 Caratteristiche generali e modalità di vendita	13
5.2 Punti Remoti	15
5.3 Soggetti direttamente contrattualizzati da Fondazione Arena.....	16
ART. 6 GESTIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER	16
6.1 Descrizione del servizio.....	16
6.2 Descrizione dell'attività.....	17
6.3 Service Level Agreement.....	17
ART. 7 FORNITURA DEL PORTALE INTERNET WWW.ARENA.IT E SERVIZI COLLEGATI.....	18
7.1 Descrizione del servizio.....	18
7.2 Passaggio dall'attuale fornitore all'Aggiudicatario e attività al termine del nuovo periodo di fornitura	18
7.3 Descrizione del servizio housing	19
7.4 Caratteristiche tecniche del Portale	20
7.5 Formazione del personale	21
7.6 Manutenzione e assistenza	21
7.7 Supporto specialistico	22
7.8 Collaudo del sistema.....	23
7.9 Operatore Internet.....	23
ART. 8 GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE	23
8.1 Caratteristiche generali.....	23
8.2 Operatività delle vendite online.....	24



Fondazione
ARENA DI VERONA*

8.3 Passaggio dall'attuale fornitore all'Aggiudicatario e attività al termine del nuovo periodo di fornitura	25
ART. 9 SISTEMA DI CONTROLLO ACCESSI INFORMATIZZATO	25
ART. 10 AZIONI PROMOZIONALI CONGIUNTE	26
ART. 11 SPONSORIZZAZIONE DEL FESTIVAL LIRICO DELL'ARENA DI VERONA	27
11.2 Attività pubblicitarie previste a favore del Major Partner	27
11.3 Visibilità nell'anfiteatro Arena	28
11.4 Ospitalità nell'anfiteatro Arena.....	28
11.5 Serata speciale	29
11.6 Concerti in Italia e all'estero	29
ART. 12 REMUNERAZIONE PER IL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA	29
ART. 13 DURATA	30

ART. 1 PREMESSE

È intenzione di Fondazione Arena di Verona (di seguito “Fondazione Arena”) assegnare la fornitura e gestione, nel rispetto di adeguati standard di sicurezza, del Sistema Informatico di gestione della biglietteria (di seguito “Sistema Informatico”) per il periodo da ottobre 2018 a settembre 2021

Il contratto di fornitura dovrà comprendere un quadro di collaborazioni integrate che includa un ampio programma di attività di comunicazione in grado di offrire un’estesa visibilità in campo nazionale e internazionale.

Nel presente documento sono descritte tutte le caratteristiche peculiari del sistema attualmente in utilizzo al fine di garantire l’acquisizione di servizi equivalenti o superiori rispetto allo standard attuale.

Nella descrizione del Sistema Informatico oggetto del presente capitolato, si fa riferimento alle specifiche modalità operative della biglietteria, della rete di vendita e della vendita via Internet e Call Center nonché alle interazioni con la gestione finanziaria e con il Sistema Informatico di Fondazione Arena, nell’intento di fornire un elenco di caratteristiche quanto più completo possibile.

ART. 2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

Costituiscono oggetto del presente capitolato le seguenti attività:

- Sistema Informatico per la Gestione della Biglietteria (art. 4)
- Gestione della rete e dei canali di prevendita (art. 5)
- Gestione del Servizio di Call Center (art. 6)
- Fornitura del portale Internet www.arena.it e servizi collegati (art. 7)
- Gestione della vendita tramite Internet (art. 8)
- Gestione del sistema di controllo accessi informatizzato per l’ingresso del pubblico agli spettacoli (art. 9)
- Azioni promozionali congiunte (art. 10)
- Sponsorizzazione del Festival Lirico dell’Arena di Verona (art. 11)
- Remunerazione per il servizio di biglietteria (art. 12)
- Durata (art. 13)

ART. 3 PRESENTAZIONE DELLA OFFERTA

Il progetto con il dettaglio delle caratteristiche tecnico-informatiche, organizzative ed economiche relative alle attività oggetto del presente capitolato come descritte nel precedente Art.2 dovrà essere presentato unitamente alla documentazione costituente l'offerta relativa al sistema informatico di Gestione della Biglietteria e per la rete di vendita a pena di esclusione dalla gara con le seguenti indicazioni:

Un plico recante la dicitura: **PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA - OFFERTA TECNICA** di cui al punto 5 del Disciplinare di gara, che dovrà contenere i singoli progetti con il dettaglio delle caratteristiche tecnico-informatiche e organizzative relative:

- alla fornitura del SISTEMA INFORMATICO PER LA GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA di cui all’ART. 4 del presente Capitolato
- alla GESTIONE DELLA RETE E DEI CANALI DI VENDITA di cui all’ART. 5 del presente Capitolato
- alla FORNITURA DEL SERVIZIO DI CALL CENTER esterno di cui all’ART. 6 del presente Capitolato
- alla FORNITURA DEL PORTALE INTERNET ARENA.IT di cui all’ART. 7 del presente Capitolato
- alla GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE di cui all’ART. 8 del presente Capitolato
- al SISTEMA DI CONTROLLO ACCESSI INFORMATIZZATO di cui all’ART. 9 del presente Capitolato

Un plico recante la dicitura: **PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA - OFFERTA ECONOMICA** di cui al punto 6 del Disciplinare di gara, che dovrà contenere:

- L’offerta relativa alla SPONSORIZZAZIONE DEL FESTIVAL LIRICO di cui all’ART. 11 del presente Capitolato
- L’offerta relativa alla REMUNERAZIONE richiesta dall’Aggiudicatario per le vendite effettuate attraverso ciascun canale di vendita di cui all’ART. 12 del presente Capitolato

ART. 4 SISTEMA INFORMATICO PER LA GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA

4.1 Caratteristiche generali del servizio

Compito del Sistema Informatico è supportare la complessa rete di vendita degli spettacoli che Fondazione Arena realizza durante l'arco dell'anno. La rete di vendita è costituita oltre che dalla Biglietteria di Fondazione Arena (“Botteghino”), dal sistema di vendita via Internet e Call Center e dai Punti Remoti (ovvero da soggetti terzi che acquisiscono direttamente da Fondazione Arena oppure dall’Aggiudicatario con il consenso di Fondazione Arena, l’autorizzazione all’ attività di vendita e prevendita degli spettacoli di Fondazione Arena).

Il sistema dovrà consentire di effettuare operazioni di prenotazione, opzione, riservazione, prevendita e vendita dei biglietti relativi agli spettacoli organizzati da Fondazione Arena, nonché operazioni di gestione della biglietteria con le modalità successivamente descritte.

Tutte le procedure di vendita dovranno essere on-line con aggiornamento e visibilità in tempo reale della disponibilità dei posti da vendere, a tutti i soggetti abilitati.

Dalle postazioni di biglietteria di Fondazione Arena dovrà inoltre essere possibile l'effettuazione di prenotazioni, vendite e/o emissione di biglietti di altri organizzatori di spettacolo che intendessero avvalersi del medesimo sistema di biglietteria e che abbiano stipulato con Fondazione Arena delle convenzioni di reciprocità.

Il sistema di vendita dovrà consentire l'esportazione delle procedure di vendita tramite web service per altre biglietterie elettroniche in modo trasparente per Fondazione Arena.

4.2 Descrizione delle prestazioni richieste alla procedura di biglietteria

La procedura dovrà consentire le funzionalità descritte nei punti che seguono.

Il Responsabile di biglietteria dovrà poter definire quali operatori abilitare allo svolgimento di ciascuna delle singole funzioni.

4.2.1 Attività di vendita

La procedura dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- vendita diretta;
- creazione di schede clienti con la raccolta dei dati anagrafici degli stessi. Tali schede dovranno tenere traccia dello storico delle operazioni negli anni;
- inserimento di prenotazioni con evidenza della contropartita contabile (totale o parziale) incassata e raccolta dei dati anagrafici del cliente prenotante;
- inserimento di opzioni con possibilità di scadenza modulabile e cancellazione automatica delle stesse, previa evidenza, alla data di scadenza; possibilità di trasformazione da opzione a vendita da scheda cliente;
- tutte le vendite/prenotazioni dovranno generare un flusso di dati idonei all'emissione delle relative fatture di acquisto;
- tutte le operazioni di vendita/prenotazione/opzione dovranno registrare i ristorni commissionali previsti;
- nel caso di vendite/prenotazioni/opzioni relative a soggetti con i quali Fondazione Arena abbia in essere accordi commerciali che prevedano a loro favore dei ristorni commissionali (ad esempio: Punti Remoti e/o Agenzie convenzionate), tali ristorni dovranno essere già evidenziati all'atto della prenotazione;
- annullo delle prenotazioni inserite a sistema con i conseguenti risvolti contabili e gestione automatica della corrispondente cancellazione dei ristorni commissionali;
- annullo dei biglietti anche tramite lettura del barcode e gestione del rimborso nei casi e nei modi previsti dal regolamento vigente, allegato alla documentazione di gara, o da sue successive modifiche;
- tracciabilità delle vendite con evidenza della postazione e dell'operatore che le ha effettuate;

- possibilità di invio automatico della conferma di avvenuta prenotazione da scheda cliente;
- vendita di biglietti e abbonamenti a data certa e data aperta, con emissione del titolo su vari supporti (tradizionale, non tradizionale, formato elettronico 'stampa a casa'), sul quale andranno riportati i dati salienti dello spettacolo in conformità alla vigente normativa;
- possibilità di rinnovo automatico di abbonamenti a turno fisso;
- relativamente alla vendita di posti numerati dovrà essere consentito all'operatore di individuare su una mappa i posti da assegnare oppure di procedere all'assegnazione del miglior posto disponibile. In tal caso la procedura dovrà assegnare i posti tenendo conto dei criteri di miglior posizione che verranno definiti da Fondazione Arena. L'applicazione dovrà tener conto della contiguità dei posti in ragione anche dei sotto-settori in cui possono essere divisi i settori, evitando la generazione di posti da vendere isolati;
- emissione di biglietti precedentemente prenotati da altri operatori/canali;
- stampa di biglietti conformi alle normative vigenti (Decreto del Ministero delle Finanze 23/03/83 art. 12 comma 1 e 2 e Decreto del Ministero delle Finanze 13/07/2000 art. 3, ed eventuali successive integrazioni);
- tutte le tipologie di titoli di ingresso dovranno riportare oltre ai dati previsti dalla normativa anche i riferimenti della postazione emittente, un numero di operazione univoco e i barcode per l'ingresso gestito con controllo automatizzato;
- i supporti cartacei per la stampa dei biglietti nel formato tradizionale dovranno essere realizzati con elementi anticontraffazione e garantire una lunga durata della stampa;
- garanzia di immodificabilità dei titoli nel formato "stampa a casa" (pdf);
- predisposizione dell'inserimento sui biglietti del nome dell'acquirente per le vendite effettuate dal botteghino;
- per gli eventi per cui è previsto il controllo accessi automatizzato, i biglietti dovranno essere predisposti allo stesso, tramite l'inserimento di un codice a barre stampato in due diverse posizioni (orizzontale e verticale);
- possibilità di vendere abbonamenti e biglietti singoli multi luogo e multi organizzatore;
- possibilità di emettere biglietti con tariffa "IVA pre assoluta";
- eventuale identificazione e acquisizione dei dati e della documentazione richiesta da specifiche normative in materia di antiriciclaggio o accertamento fiscale (es. "spesometro"), anche presso la rete di operatori esterni.

4.2.2 Attività gestionale dell'organizzatore

Il Responsabile di biglietteria dovrà poter svolgere le attività di seguito descritte in autonomia, fatta salva la possibilità dello stesso di delegarle all'Aggiudicatario, e dovrà poter definire quali operatori abilitare allo svolgimento di ciascuna delle singole funzioni.

La procedura dovrà consentire:

- la realizzazione e/o modifica delle piante dei luoghi in cui saranno effettuati gli spettacoli con posti numerati e non numerati;
- il caricamento degli spettacoli/rassegne, con la definizione dei seguenti aspetti:
 - date di effettuazione;

- elementi connotanti lo spettacolo;
- tipologie di posto e relativi prezzi di vendita al pubblico con eventuali tariffe speciali ed eventuali relative validità temporali;
- assegnazioni di eventuali proventi commissionali a favore dei diversi soggetti abilitati alla vendita e conseguente attribuzione degli stessi proventi per ciascun posto prenotato/venduto;
- la possibilità di escludere serate di spettacolo che per il loro particolare carattere non consentano lo svolgimento di attività di prevendita da parte di soggetti terzi;
- l'abilitazione di soggetti terzi, interni o esterni, alle diverse funzioni e ai vari livelli;
- l'attivazione e disattivazione alla vendita dei singoli punti remoti;
- la gestione di plafond di vendita, con possibilità di incasso anticipato, che verrà decurtato in tempo reale ad ogni emissione del biglietto;
- la messa in vendita di spettacoli o parte di spettacoli (settori di posti predefiniti) solo a specifici canali di vendita;
- la stampa dei modelli C1 e C2 e degli elaborati previsti dalla legge per la S.I.A.E., con possibilità di salvarli su file e di archivarli; la generazione e la stampa, a partire dal C1, C2 di report statistici. L'Aggiudicatario si farà carico dell'invio telematico alla S.I.A.E. previsto da normativa;
- la gestione di "tessere invito" (tariffa S1) attraverso la generazione del sigillo fiscale, l'estrazione di barcode e la generazione di file per la stampa da inviare alla tipografia;
- la generazione di un file per l'import automatico nel gestionale amministrativo di Fondazione Arena delle evidenze di ogni biglietto e abbonamento emesso e/o annullato dalle postazioni abilitate alla vendita;
- l'annullo massivo dei biglietti in caso di cancellazione dello spettacolo con relativa rendicontazione contabile.

4.2.3 Operatività del Botteghino

Al fine di consentire una piena operatività dell'organizzatore, il sistema dovrà quindi garantire:

- la gestione di pagamenti (anche parziali) delle prenotazioni;
- la possibilità di bloccare posti in pianta con evidenza grafica distintiva e istantanea inibizione degli stessi su tutta la rete di vendita;
- l'evidenza in mappa delle informazioni relative a ciascun posto venduto (sia da prenotazione che da vendita diretta) ad esempio: codice postazione di vendita e codice operatore che ha effettuato la vendita - numero operazione della vendita - data e ora di vendita - etc.;
- la reportistica on-line delle prenotazioni, opzioni e riserve effettuate dal botteghino con link al dettaglio di ciascuna operazione;
- la funzione unica di ricerca e stampa delle vendite generate dagli altri canali che operino con generazione di voucher o titoli nel formato "stampa a casa";
- la possibilità di navigazione a partire dal posto prenotato verso l'anagrafica del cliente o i dati di vendita;
- l'anagrafica centralizzata dei clienti e mantenimento della relazione con il canale di vendita che ha fornito l'anagrafe cliente;

- la gestione dinamica delle commissioni di vendita delle agenzie direttamente contrattualizzate con aggiornamento massivo di tutti i dati relativi in caso di modifiche e cambiamenti;
- l'annullamento massivo dei biglietti con lettura di codice a barre, per esempio in caso di cancellazione spettacolo causa maltempo;
- la chiusura di cassa obbligatoria di ogni postazione del botteghino con riscontro della liquidità presente a fronte dello storno di eventuali biglietti rimborsati e annullati;

4.2.4 Aspetti di sicurezza, contabili e statistici

La procedura di biglietteria dovrà essere conforme alle normative di legge ed in ogni caso ai Documenti Programmatici di Sicurezza sia di Fondazione Arena che dell'Aggiudicatario.

L'accesso agli applicativi gestionali e di vendita dovrà essere regolato mediante matricola e password in modo che il Responsabile del Servizio di Biglietteria 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 la possibilità di verificare in tempo reale l'operatività per ognuno di essi in ordine all'attività di biglietteria effettuata e al correlativo incasso.

La procedura di biglietteria dovrà consentire al Responsabile del Servizio e ai suoi incaricati di monitorare in tempo reale la situazione di vendita e di ottenere report online attraverso varie modalità di interrogazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: vendita di biglietti e abbonamenti per rassegna e/o per singolo spettacolo/evento con evidenza per canale di vendita, per tariffe di vendita, per settore venduto, per prenotazioni in essere, per opzioni in essere, per posti riservati, per biglietti/abbonamenti prenotati non pagati, per biglietti/abbonamenti riscattati e non riscattati con dettaglio cliente). Tutti i report online dovranno essere stampabili, esportabili in formato xls e pdf.

Il sistema dovrà prevedere una procedura di quadratura di cassa per ogni singolo operatore tramite un report che riepiloghi tutte le transazioni effettuate nel turno di lavoro suddivise per modalità di pagamento. Ogni matricola dovrà avere la propria chiusura di cassa. Il responsabile di biglietteria e i soggetti da lui autorizzati dovranno avere un report online riepilogativo delle chiusure di cassa di tutti gli operatori del botteghino.

La procedura di biglietteria dovrà produrre automaticamente evidenze contabili per i vari soggetti coinvolti nel processo di vendita, provvedendo in particolare ad addebitare con cadenza giornaliera i venditori autorizzati e parallelamente ad accreditare il conto corrente di Fondazione Arena per l'importo pari al controvalore dei biglietti emessi o sigillati il giorno precedente. Di tali vendite o prenotazioni la procedura darà evidenze consultabili on-line dai soggetti abilitati al fine di consentire i necessari controlli.

Tutti i movimenti contabili relativi alla vendita di biglietti di cui sopra dovranno essere registrati su un conto corrente transitorio di biglietteria di Fondazione Arena ed essere trasferiti automaticamente con cadenza giornaliera sul corrente ordinario di Fondazione Arena. Il conto transitorio di biglietteria dovrà pertanto risultare pari a zero al termine di ciascuna giornata. L'acquisizione di tali movimenti contabili nel sistema gestionale di

Fondazione Arena dovrà avvenire tramite importazione dal sistema informatico di biglietteria di un file compatibile, da parte del Responsabile di biglietteria.

La procedura darà la possibilità di conoscere on-line la quota commissionale spettante ai soggetti aventi diritto per ogni vendita o prenotazione effettuata e di monitorare la situazione di debito/credito nei confronti dei vari soggetti.

Il sistema dovrà gestire in automatico l'incasso da parte dell'Aggiudicatario dei proventi commissionali a lui spettanti che dovrà avvenire generando scritture giornaliere di addebito sul conto corrente di Fondazione Arena di quanto maturato per ciascuna scrittura di accredito delle vendite.

L'Aggiudicatario provvederà a trasmettere a Fondazione Arena un report giornaliero dettagliato degli importi di vendita accreditati in conto corrente di Fondazione Arena e degli importi addebitati per i proventi a lui stesso spettanti.

L'Aggiudicatario provvederà ad emettere fattura a Fondazione Arena con cadenza mensile secondo le norme fiscali vigenti, nonché a remunerare i rivenditori di secondo livello, dai quali si farà emettere regolare fattura, sollevando quindi per questa attività Fondazione Arena da ogni responsabilità di ordine economico e fiscale.

A titolo puramente indicativo si segnala che per il Festival Lirico 2017 l'onere economico a carico del Gestore per la remunerazione della rete dei rivenditori di secondo livello è ammontato a 250.000€.

Nel caso di prenotazione, vendita e/o emissione da parte delle postazioni di biglietteria di Fondazione Arena di biglietti di organizzatori terzi che si avvalgano del medesimo sistema di biglietteria e abbiano stipulato con Fondazione Arena delle convenzioni di reciprocità, la gestione delle rimesse dovute da Fondazione Arena e delle commissioni alla stessa eventualmente spettanti dovrà avvenire in automatico; il sistema dovrà consentire rendicontazioni distinte ai fini contabili e statistici. Fondazione Arena dovrà ricevere mensilmente una pre-fattura relativa alle commissioni maturate a fronte della vendita effettuata per organizzatori terzi.

La procedura di biglietteria dovrà prevedere, per i soggetti terzi abilitati alla vendita, la possibilità di introdurre un limite massimo di vendita giornaliero, personalizzabile per singolo punto vendita e autonomamente gestibile dal Responsabile della biglietteria di Fondazione Arena; i contratti che l'Aggiudicatario stipulerà con detti soggetti rivenditori, per i quali l'Aggiudicatario non ritenga di prestare manleva direttamente, dovranno prevedere la prestazione di garanzie a favore di Fondazione Arena secondo limiti e modalità da questa determinati.

La procedura di biglietteria, dovrà consentire il rilievo dei principali dati statistici di vendita e di raffronto con gli esercizi precedenti secondo termini e periodicità definite dal Responsabile del servizio di biglietteria, nonché mettere a disposizione di Fondazione Arena i dati richiesti (anche in formato etichetta) per consentire autonome elaborazioni più sofisticate a fini commerciali e di marketing.

Le anagrafiche degli acquirenti dei biglietti per gli spettacoli del Festival complete di ogni informazione acquisita dal sistema informatico, sia direttamente che attraverso i canali di vendita, dovranno essere poste nella disponibilità immediata di Fondazione Arena nella procedura di biglietteria ed entro quindici giorni dal termine del Festival in database idoneo alla elaborazione dei dati.

4.2.5 Interazione con il sistema informatico di Fondazione Arena

Il Sistema Informatico che l'Aggiudicatario realizzerà per la gestione della biglietteria dovrà interagire con il sistema informatico e con il sistema di gestione amministrativa di Fondazione Arena (Sage Erp X3) nei seguenti aspetti:

- tutti i movimenti contabili relativi alla vendita di biglietti (che come indicato al precedente articolo opereranno su un conto corrente transitorio di biglietteria di Fondazione Arena) dovranno passare automaticamente sul sistema gestionale di Fondazione Arena previo controllo del Responsabile di biglietteria;
- permettere la registrazione nell'anagrafica del cliente dell'eventuale richiesta di emissione della fattura, con indicazione del periodo/evento a cui la stessa è riferita;
- permettere l'emissione di fattura di cui al punto precedente nei termini di legge rispettando anche la possibile futura normativa in ordine al regime di scissione dei pagamenti (split payment);
- consentire di effettuare una verifica sui biglietti a tariffa ridotta acquistati dai dipendenti di Fondazione Arena con calcolo automatico dell'importo relativo al *fringe benefit*;
- fornire statistiche on-line di vendita organizzate per evento, rassegna, tipo di canale di vendita, tariffa e settore;
- consentire di effettuare on-line un confronto con le stagioni pregresse a livello settimanale, mensile, stagionale e annuale oltre alla possibilità di effettuare analisi del comportamento di acquisto degli utenti;
- trasmettere quotidianamente i file contenenti le informazioni relative alle singole transazioni eseguite nella giornata. A titolo esemplificativo ma non esaustivo il file dovrà contenere per ogni singola transazione eseguita i seguenti campi: data transazione, ora transazione, tipo di transazione, oggetto della transazione, codice cliente, tipo cliente, prezzo, modalità di pagamento, data dello spettacolo, ora dello spettacolo, matricola dell'operatore, codice del catalogo etc. Tali file dovranno essere compatibili importabili in modo automatico nel sistema gestionale di Fondazione Arena;
- trasmettere i dati necessari al fine di rispettare i principali adempimenti di legge esistenti e futuri in materia di antiriciclaggio e accertamento fiscale (es. "spesometro");
- Trasmettere i dati necessari all'espletamento della procedura fissata da Fondazione Arena per il rimborso dei biglietti nei casi e nei modi previsti dal regolamento vigente, allegato alla documentazione di gara, o da sue successive modifiche. In particolare il sistema dovrà permettere di importare le richieste di rimborso compilate online dagli spettatori inserendo tutti i dati necessari tra i quali i dati anagrafici, i riferimenti bancari e i riferimenti ai biglietti da rimborsare in modo che i dati possano, una volta riscontrati dall'operatore di Fondazione Arena con i biglietti originali, essere trasferiti automaticamente sul sistema di remote banking per il pagamento;

4.2.6 Caratteristiche tecniche del Sistema Informatico

Per supportare adeguatamente le funzionalità precedentemente descritte, l'Aggiudicatario deve garantire le seguenti caratteristiche tecniche del Sistema Informatico che intende utilizzare:

- modificabilità dei dati relativi alle vendite dei biglietti solamente da parte delle procedure e non attraverso un accesso diretto alle basi di dati, per garantire consistenza dei dati e per minimizzare la possibilità di frode;
- tutte le procedure di vendita dei biglietti devono essere on-line, relegando a procedure batch i soli compiti di manutenzione;
- funzionalità del sistema informatico 7 giorni su 7, 24 ore al giorno, salvo il caso di aggiornamento dei software e monitoraggio continuo della stessa (da effettuare in orario di chiusura del botteghino e comunque con tempi e modalità da concordare);
- per supportare il carico di lavoro stimato, il sistema deve garantire almeno 30.000 transazioni al secondo e una banda dati uscente verso internet di 100MBit;
- connessioni internet al Sistema Informatico crittografate e protette, per esempio su protocollo https;
- sicurezza dei dati degli archivi assicurata mediante salvataggi giornalieri delle differenze, salvataggi settimanali di tutti gli archivi e mirror dei dati in città diversa da quella della sede operativa del Gestore;
- il Gestore dovrà assicurare il maggiore standard di servizio realizzabile mettendo a disposizione di Fondazione Arena anche tutte le innovazioni e le modifiche del sistema di vendita effettuate per altri clienti.

4.2.7 Hardware, software e reti telematiche

L'Aggiudicatario dovrà provvedere a mettere a disposizione di Fondazione Arena in comodato gratuito le necessarie postazioni di biglietteria con relative stampanti di biglietti dislocate presso:

- Direzione biglietteria in Via Dietro Anfiteatro 6/b;
- Arcovoli dell'Arena
- Palazzo della Gran Guardia
- Teatro Filarmonico
- Teatro Romano
- Teatro Nuovo
- Teatro Camploy
- Teatro Ristori
- Direzione Commerciale e Marketing
- Altre eventuali sedi successivamente individuate

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione il software per rendere possibile la gestione della biglietteria, l'emissione dei biglietti e la stampa dei modelli C1 e C2 di incasso.

Le reti telematiche necessarie al funzionamento del botteghino e del suo collegamento con il calcolatore centrale e le connessioni con i punti remoti e di prevendita sono a carico dell'Aggiudicatario.

4.2.8 Implementazioni e modifiche

Eventuali significative modifiche o implementazioni alla procedura di biglietteria richieste da Fondazione Arena saranno eseguite dall'Aggiudicatario, previo preventivo di spesa che sarà sottoposto per l'approvazione a Fondazione Arena.

4.2.9 Fornitura di biglietti

Saranno a cura dell'Aggiudicatario gli approvvigionamenti dei biglietti, il cui consumo è stimabile in ca. 700.000 pezzi l'anno, nonché i rifornimenti dei biglietti al botteghino e ai punti di prevendita. Fondazione Arena, che dovrà approvare la bozza di stampa dei biglietti, si riserva la facoltà di richiedere la personalizzazione della stampa dei biglietti o di serie limitate di biglietti.

4.3 Assistenza, manutenzione e reperibilità

Relativamente a tutta l'attività di biglietteria l'Aggiudicatario dovrà garantire l'assistenza tecnica e la manutenzione in modo da assicurare la buona efficienza del sistema, dalle 8 alle 22, 7 giorni su 7. Dovrà inoltre garantire la reperibilità in loco di tecnici propri o di società di service di propria fiducia per la risoluzione di problemi urgenti e improcrastinabili che dovessero manifestarsi inerenti il software, l'hardware o le reti di collegamento. In particolare, nel periodo di svolgimento della stagione areniana l'assistenza dovrà necessariamente essere fornita entro 30 minuti dalla chiamata. A seguito del malfunzionamento e/o del fermo delle apparecchiature, qualora il ripristino della funzionalità non intervenga entro il termine di 120 minuti, Fondazione Arena di Verona applicherà una penale di Euro 5.000 al netto di IVA per ogni ora di mancato funzionamento, salvo in ogni caso il risarcimento al maggior danno.

4.4 Adeguamento a disposizioni normative

L'Aggiudicatario garantirà il continuo adeguamento della procedura di biglietteria, in ogni sua forma, a nuove disposizioni legislative, regolamentari, e/o altro, che dovessero essere emanate in materia.

ART. 5 GESTIONE DELLA RETE E DEI CANALI DI VENDITA

5.1 Caratteristiche generali e modalità di vendita

La rete di vendita è costituita da:

- la biglietteria centrale situata in Verona, via Dietro Anfiteatro 6/b (di seguito nominata come "Botteghino");
- la biglietteria del Teatro Filarmonico sita in Verona via Mutilati 4/K (di seguito nominata come "Botteghino");
- ufficio Commerciale e Marketing, sito in Verona via Manin 5 (di seguito nominato come "Botteghino");

- altri punti vendita gestiti direttamente da Fondazione Arena in occasione degli spettacoli, a titolo esemplificato e non esaustivo: negli arcovoli dell'Anfiteatro Arena, nel Palazzo della Gran Guardia, presso il Teatro Romano, il Teatro Nuovo, il Teatro Ristori, il Teatro Camploy (di seguito nominata come "Botteghino");
- un servizio di call center;
- un portale web di vendita on line raggiungibile direttamente da www.arena.it;
- agenzie convenzionate direttamente contrattualizzate da Fondazione Arena per la vendita dei biglietti per il Festival;
- altri punti vendita remoti costituiti da punti vendita specializzati, alberghi, hotel, campeggi, uffici turistici, teatri, librerie, negozi di musica, agenzie viaggio, sportelli bancari.

La gestione della rete di vendita, ad eccezione del Botteghino, sarà a cura dell'Aggiudicatario il quale dovrà provvedere alla contrattualizzazione con i soggetti terzi da abilitare alla prevendita, previa autorizzazione di Fondazione Arena, a seguito di una verifica congiunta della fattibilità tecnico/commerciale di ciascuna operazione.

L'Offerente assume l'impegno di includere tra i canali di vendita una rete di sportelli bancari direttamente controllati o consociati. L'Offerente dovrà altresì assumere l'impegno di includere nella rete di vendita e abilitare le Agenzie direttamente contrattualizzate da Fondazione Arena per la vendita dei biglietti per il Festival lirico.

L'Aggiudicatario, ferme restando le condizioni di vendita dei biglietti determinate da Fondazione Arena, stabilirà con le diverse tipologie di soggetti della rete di vendita, le condizioni commerciali di riferimento che dovranno essere preventivamente approvate da Fondazione Arena. La remunerazione dei Punti Remoti sarà a carico dell'Aggiudicatario.

Il sistema dovrà consentire ai soggetti abilitati di effettuare tutte le attività previste all'art. 4.2.1. Spetterà al Responsabile del servizio di biglietteria modulare attraverso diversi livelli di abilitazione la possibilità per i vari soggetti di accedere alle diverse funzioni e alle tipologie di biglietti in vendita.

Analogamente il sistema dovrà prevedere la possibilità che il Responsabile del servizio di biglietteria possa temporaneamente interdire l'accesso alla rete esterna, limitando la vendita dei biglietti degli spettacoli in catalogo solo ad alcune postazioni di biglietteria (ad es. Botteghino) a seconda di quanto disposto dalla Direzione di Fondazione Arena.

Sarà cura e responsabilità dell'Aggiudicatario individuare, di concerto e in collaborazione con la Direzione del Servizio di biglietteria di Fondazione Arena, le migliori soluzioni tecniche atte a rendere quanto più capillare la rete di prevendita e vendita in Italia e all'estero, fermo restando che tutte queste modalità dovranno essere gestite secondo il criterio dell'operatività in tempo reale.

I punti vendita gestiti dall'Aggiudicatario e le Agenzie direttamente contrattualizzate da Fondazione Arena non potranno modificare il prezzo stabilito da Fondazione Arena né

applicare commissioni sul prezzo di vendita; tuttavia, ogni canale di vendita potrà applicare un “costo pratica” concordato con Fondazione Arena di Verona ed identico per ogni canale.

Il sistema dovrà consentire ai punti vendita di operare rispettando le seguenti modalità/vincoli:

- vendita diretta con consolidamento dell’operazione da parte dell’Aggiudicatario alle ore 24 del giorno di vendita del biglietto con addebito su conto corrente del punto vendita e accredito sul conto corrente di Fondazione Arena del controvalore dei biglietti venduti;
- garanzia da parte dell’Aggiudicatario della copertura delle vendite effettuate;
- possibilità di annullamento in autonomia del biglietto esclusivamente entro le ore 24 del giorno di emissione;
- controllo dello stato contabile del punto vendita con blocco automatico delle vendite in caso di scoperto da parte dell’Aggiudicatario;
- gestione delle vendite con attribuzione delle commissioni di vendita corrispondenti alla tipologia di accordo commerciale stipulato;
- istantanea interazione della pluralità dei canali di vendita.

5.2 Punti Remoti

E’ richiesto, pena esclusione, che la rete di vendita attraverso Punti Remoti dell’Offerente sia composta di almeno mille punti abilitati all’emissione dei biglietti tra le seguenti categorie ammesse in ragione della tipologia degli spettacoli e del relativo target: punti vendita specializzati, alberghi, campeggi, uffici turistici, teatri, librerie, negozi di musica, agenzie viaggio, sportelli bancari. Eventuali ulteriori categorie dovranno essere approvate da Fondazione Arena.

Di questi, almeno trecentocinquanta punti vendita complessivi dovranno essere dislocati nelle regioni italiane a più alta frequenza di presenza agli spettacoli in Arena (Veneto, Lombardia, Emilia Romagna e Trentino Alto Adige, preferibilmente con maggiore copertura delle zone di particolare rilevanza turistica); almeno due punti vendita in ogni altra regione italiana; almeno cinque punti vendita all’estero in ognuno dei seguenti paesi stranieri di provenienza degli spettatori: Germania, Inghilterra, Austria, Francia, Russia. Fondazione Arena si riserva la facoltà di procedere all’aggiudicazione dell’appalto anche in assenza di parte dei punti vendita facendo in tal caso obbligo all’Aggiudicatario di procurare l’apertura dei punti vendita mancanti entro la data del 01/01/2019.

La rete di prevendita potrà, previa autorizzazione di Fondazione Arena, essere estesa anche a punti vendita esterni in grado di effettuare l'emissione del biglietto S.I.A.E. di accesso allo spettacolo, e/o di effettuare prenotazioni a mezzo voucher o e-ticket. Tali punti di prevendita dovranno essere muniti delle necessarie autorizzazioni previste dalle normative vigenti in ordine alla intermediazione di affari, con particolare riguardo a quanto disposto dall'art. 115 del T.U.L.P.S..

Nel caso di emissione di voucher di titoli emessi con la modalità ‘stampa a casa’ e di titoli non tradizionali, la procedura dovrà assegnare i posti numerati e non numerati interagendo con il sistema in tempo reale, consentendo al Responsabile della biglietteria la rilevazione on-

line delle prenotazioni effettuate e confermate con il pagamento, in modo da avere la possibilità di effettuarne la stampa qualora necessario.

Al fine di consentire la più capillare distribuzione dei biglietti, l'Aggiudicatario dovrà assicurare, entro il termine di 4 mesi dall'aggiudicazione, il collegamento e l'operatività in tempo reale con i principali operatori di ticketing europei proposti da Fondazione Arena, fatta salva una valutazione tecnica congiunta tra le parti.

5.3 Soggetti direttamente contrattualizzati da Fondazione Arena

Il sistema dovrà consentire una specifica operatività ai soggetti direttamente convenzionati da Fondazione Arena che dovranno operare con le funzionalità, di seguito descritte.

Il sistema, per questi operatori:

- dovrà consentire per i biglietti posti in vendita di poter effettuare vendita diretta, prenotazione e opzioni con diversa durata sulla base di periodicità fissate da Fondazione Arena;
- dovrà permettere la gestione di un massimale giornaliero di vendita e la possibilità di verificare il massimale di prenotazioni e opzioni in essere nel medesimo periodo;
- dovrà permettere l'inserimento nell'anagrafica di questi operatori, di prenotazioni di biglietti da parte del botteghino ma vendibili anche successivamente dall'operatore con la propria postazione, senza la possibilità di annullare in tutto o in parte tali prenotazioni;
- dovrà consentire il conteggio delle commissioni di vendita spettanti agli stessi distinguendo le vendite effettuate prima dell'inizio del Festival Lirico organizzato da Fondazione Arena e le vendite realizzate nel mese di effettuazione degli spettacoli.

Fondazione Arena, nell'ambito della propria attività di vendita, si riserva la possibilità di assegnare ad agenzie direttamente contrattualizzate degli allotment di biglietti, che saranno inseriti in procedura a cura della Direzione del Servizio di biglietteria, per un totale massimo del 50% dei posti disponibili per ogni stagione.

ART. 6 GESTIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER

6.1 Descrizione del servizio

L'Offerente dovrà impegnarsi ad assumere la autonoma gestione, con la integrale assunzione di ogni rischio e costo, incluse le spese di logistica, per il personale e per le strumentazioni tecniche, di un servizio di Call Center esterno di biglietteria per Fondazione Arena che dovrà eseguire le seguenti attività tramite operatore e/o risponditore automatico:

- fornire informazioni sugli spettacoli in calendario;
- fornire informazioni sulla disponibilità dei posti;
- spedire programmi, brochure ed altro materiale informativo (forniti da Fondazione Arena) via e-mail e/o per posta;
- fornire informazioni sui prezzi e modalità di abbonamento;
- inserire prenotazioni e pagamenti dei biglietti per gli spettacoli;
- inserire prenotazioni e pagamenti degli abbonamenti previsti per le varie rassegne;

- stampare e inviare i biglietti e gli abbonamenti all'acquirente anche con modalità "stampa a casa" per gli eventi con ingresso regolato con il controllo informatico dell'accesso;

Per l'intero periodo di validità contrattuale l'Aggiudicatario dovrà distaccare presso la sede di Fondazione Arena un operatore di gradimento della stessa per lo svolgimento di attività di vendita e collegamento con il Call Center; ogni responsabilità relativa a tale operatore rimarrà in capo all'Aggiudicatario.

Eventuali sovrapprezzi per gestione pratica e/o spese di spedizione per le vendite effettuate attraverso il canale Call Center dovranno essere concordate dall'Aggiudicatario con Fondazione Arena.

6.2 Descrizione dell'attività

- Il Call Center risponderà al numero +39 045 8005151, numero raggiungibile dall'Italia e dall'estero, che dovrà essere conservato per l'intero periodo di fornitura del servizio, eventualmente affiancato da altre numerazioni. Al termine dell'appalto la numerazione dovrà tornare nel possesso di Fondazione Arena;
- Il Call Center opererà dalle 9 alle 18 dal lunedì al sabato. Nei giorni di spettacolo, ad eccezione della domenica, un operatore dovrà presidiare il servizio fino alle ore 21;
- Tutti gli operatori destinati a tale servizio dall'Offerente dovranno essere in grado di conversare fluentemente in italiano, inglese e tedesco;
- Un database raccoglierà le informazioni relative al traffico telefonico gestito dal Call Center, sia attraverso risponditore che attraverso operatore, per consentire la elaborazione di report statistici. I report statistici di chiamata dovranno essere inviati mensilmente a Fondazione Arena di Verona commerciale@arenadiverona.it;
- Le anagrafiche relative agli acquirenti saranno presenti in procedura per ogni consultazione e conservate in un database che dovrà essere posto nella disponibilità di Fondazione Arena per eventuali operazioni di marketing entro il 30 novembre di ogni anno e/o entro 7 giorni dalla richiesta;
- Nel periodo marzo-agosto, 2 operatori dovranno essere distaccati dall'Aggiudicatario presso l'ufficio marketing di Fondazione Arena per lo svolgimento di attività di marketing diretto. In accordo con l'Aggiudicatario, tale servizio potrà essere prolungato o modificato in base alle esigenze commerciali/promozionali di Fondazione Arena.

6.3 Service Level Agreement

L'Aggiudicatario fornirà con frequenza settimanale un report a commerciale@arenadiverona.it contenente i dati relativi all'attività del Call Center che ne consenta una dettagliata valutazione sia quantitativa che qualitativa. Si indicano quali criteri minimi di riferimento la percentuale di risposta (non inferiore al 90%) e i tempi medi di attesa (non superiori a 20 secondi).

ART. 7 FORNITURA DEL PORTALE INTERNET WWW.ARENA.IT E SERVIZI COLLEGATI

L'Aggiudicatario s'impegna a progettare, realizzare, mettere online e gestire in outsourcing il portale web www.arena.it. Il sito dovrà essere progettato per la gestione multilingue (minimo 3 massimo 6 lingue).

Il sito dovrà fornire informazioni e contenuti, anche multimediali, relativi agli spettacoli di Fondazione Arena con l'obiettivo di catturare e stimolare la curiosità degli utenti e di supportare le vendite.

Durante il periodo contrattuale dovranno essere previsti uno o più restyling grafici del sito stesso.

L'Aggiudicatario dovrà fornire a Fondazione Arena un CMS (Content Management System) flessibile e di facile utilizzo che consenta alla stessa di aggiornare in autonomia i contenuti del sito.

L'aggiudicatario si impegna a farsi carico della gestione del dominio www.arena.it che dovrà rimanere proprietà di Fondazione Arena. Al termine dell'appalto la gestione tornerà in capo a Fondazione Arena;

7.1 Descrizione del servizio

Per il periodo di validità contrattuale l'Aggiudicatario fornirà a Fondazione Arena le seguenti prestazioni e servizi:

- un servizio housing per la gestione del dominio Internet arena.it comprensivo di connettività per il sito www.arena.it;
- server web e posta dedicato;
- progettazione portale;
- un applicativo CMS per i contenuti del portale che dovrà avere caratteristiche almeno equivalenti a quella attuale;
- sviluppo backoffice;
- una piattaforma per l'invio massivo di e-mail;
- migrazione e start-up;
- piano di formazione del personale;
- manutenzione e assistenza;
- distacco operatore e supporto specialistico.

7.2 Passaggio dall'attuale fornitore all'Aggiudicatario e attività al termine del nuovo periodo di fornitura

La fornitura sarà subordinata ad una fase di start-up che dovrà prevedere la migrazione dei contenuti del portale (pagine HTML e contenuti multimediali) e l'elaborazione di un nuovo layout grafico da concordare con Fondazione Arena.

L'Aggiudicatario dovrà concordare con Fondazione Arena un calendario per le migrazioni che consenta il minimo disagio agli utenti e gestirà i contatti con il precedente fornitore per tutti gli aspetti del trasferimento.

Al fine di garantire la continuità dei servizi del portale, al termine del periodo di fornitura l'Aggiudicatario si impegna a:

- consegnare tutti i file sorgente e la documentazione tecnica del portale Internet;
- gestire il portale per ulteriori 4 (quattro) mesi dopo la scadenza del servizio, salvo espressa rinuncia da parte di Fondazione Arena;
- fornire un affiancamento tecnico di almeno 32 ore effettive per garantire una gestione ottimale nel periodo di transizione al successivo fornitore.

Resta inteso che al termine del periodo contrattuale di fornitura il CMS e i codici sorgente dovranno rimanere proprietà di Fondazione Arena. L'Aggiudicatario s'impegna a cederne tutti i diritti.

7.3 Descrizione del servizio housing

È richiesta la fornitura e la gestione di un server web (più un server di backup) situato presso la sede dell'Aggiudicatario in luoghi da questo individuati che assicurino la sicurezza del servizio di housing. Il suddetto server sarà integrato con un web application server e un data base server. I requisiti minimi del sistema di housing comprendono l'adozione di un server bi-processore con sistema operativo almeno Windows 2000 server, antivirus, antispam, accesso al servizio via HTTPS.

Il Server (modello almeno equivalente a quello attualmente in dotazione: OVH – Server Enterprise SP-64) dovrà avere un sistema di mirroring Raid1, con dotazione di 2 cpu (processore almeno equivalente a quello attualmente in dotazione: 4 x Intel(R) Xeon(R) CPU E5-1620 v2 @ 3.70GHz) e di 2 dischi fissi (almeno equivalente al disco rigido attualmente in dotazione: 2x2TB SOFT RAID con velocità 7200RPM) per garantire il backup delle funzioni principali. È richiesta la frequenza quotidiana di 2 backup giornalieri completi del datasource, con retention di 10gg, versioning del codice tramite GIT, backup assets 1 volta al giorno con retention.

Lo schema minimo per la descrizione del server dovrà indicare:

Marca e modello del server
Descrizione del processore
Descrizione della cache
Descrizione del chipset
Descrizione del tipo di memoria
Descrizione degli slot per memoria
Descrizione della memoria massima
Descrizione dell'upgrade della memoria
Disco rigido
Descrizione della velocità del disco rigido
Descrizione dello storage di massa interno
Descrizione degli alloggiamenti per dischi interni
Unità disco flessibile

Sono richieste funzionalità di supporto alla tecnologia ASP e al database Access: il server deve essere predisposto per il supporto di database Microsoft Access 97/2000 e SQL Server. È richiesta la connessione tramite pagine ASP a database Access in modalità DSN-Less.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere ad una gestione completa del sistema, inclusi monitoraggio automatico e manutenzione ordinaria e assicurerà la disponibilità dei dati e del sistema per mezzo di adeguate procedure di sicurezza e backup, secondo la legislazione vigente in materia.

La banda minima garantita dovrà essere di 2 Mbs. Il sistema di connettività dovrà essere ridondato per minimizzare possibili fermi di servizio. Dovranno essere gestiti eventuali picchi in alta stagione. Dovrà essere prodotto un report mensile sull'andamento del consumo e dei picchi di banda da inviarsi all'indirizzo commerciale@arenadiverona.it.

Il server web dovrà essere collocato in una D.M.Z. (zona smilitarizzata) adeguatamente protetta da firewall sia dall'esterno sia dalla rete interna dell'Aggiudicatario.

Il progetto deve prevedere un'architettura hardware che garantisca:

- elevate prestazioni in termini di velocità di risposta;
- sicurezza;
- tolleranza ai guasti e malfunzionamenti;
- soluzioni di backup e di ripristino da guasti.

Il Mail Server dovrà essere dimensionato in modo adeguato al fine di poter erogare tutti i servizi di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze interne ed esterne del Portale web (POP3/SMTP/IMAP). Il servizio dovrà essere protetto da adeguati software antivirus e antispam.

7.4 Caratteristiche tecniche del Portale

Il portale (e il relativo applicativo di gestione dei contenuti CMS), dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- utilizzare database adeguati a supportare il carico di contenuti e traffico del sito internet con le necessarie garanzie di stabilità;
- utilizzare i linguaggi di programmazione di seguito indicati e/o altri equivalenti: PHP, Java, JavaScript e CSS;
- utilizzare database di seguito indicati e/o altri equivalenti: MySQL e MongoDB;
- utilizzare framework/librerie almeno equivalenti a quelli attuali: ZendFramework, Apache Lucene, jQuery, Bootstrap;
- utilizzare un'interfaccia web-based per l'aggiornamento delle pagine e la gestione del sito compatibile con i più diffusi browser (IE, Firefox, Google Chrome, Safari);
- consentire la creazione e gestione di utenze d'uso e di specifiche abilitazioni nell'uso del CMS con possibilità di differenziare i livelli di accesso; l'accesso al CMS dovrà essere regolato mediante matricola e password;
- utilizzare template grafici;
- consentire la personalizzazione dei contenuti tramite editor WYSIWYG;
- consentire l'integrazione con contenuti provenienti da altri sistemi informatici;



Fondazione
ARENA DI VERONA*

- gestire strumenti di comunicazione (mailing list, newsletter, blog, forum, FAQ, sondaggi);
- consentire funzionalità di interrogazione e ricerca;
- consentire la gestione avanzata dei contenuti con possibilità di programmare l'intervallo di pubblicazione, gestione dei livelli di approfondimento delle pagine tramite menù principale, funzione di anteprima, predisposizione delle pagine web per la stampa e l'invio per email, gestione dei banner e dei link, gestione della visibilità dei contenuti da backoffice, etc.;
- prevedere l'inserimento di dati che consentano l'indicizzazione e l'ottimizzazione del sito lato SERP;
- consentire l'accesso alle pagine del sito con protocollo HTTPS;
- consentire che le pagine e i del sito siano condivisibili dagli utenti sui principali social media (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram etc.);
- prevedere la fruibilità mobile-friendly del sito, offrendo agli utenti una UX/User Experience *responsive*;
- consentire la redazione dei contenuti con caratteri speciali e relative entity e tag;
- prevedere una sitemap riassuntiva del sito visualizzabile in front-end al fine di agevolare la navigazione dell'utente.

L'offerta dovrà essere completa della gestione del database degli spettacoli (schede spettacoli, calendari), delle news, delle pagine editoriali e delle pagine multimediali (es. gallerie fotografiche, pagina backstage e sezione highlights).

7.5 Formazione del personale

L'Aggiudicatario dovrà garantire la formazione del personale indicato da Fondazione Arena in modo da assicurare un grado d'autonomia sufficiente ad una gestione ottimale di primo livello del sistema.

Dovrà essere previsto il necessario affiancamento operativo ai predetti operatori nella fase di start-up ed avviamento del sistema.

L'offerta dovrà contenere modalità alternative ai corsi in aula così da favorire la formazione del suddetto personale presso le proprie sedi.

Tutti i corsi dovranno essere pianificati in modo da concludersi in coincidenza del rilascio definitivo del portale.

7.6 Manutenzione e assistenza

L'Aggiudicatario dovrà garantire i seguenti servizi di monitoraggio, manutenzione e assistenza:

- monitoraggio automatico 24/24 per 365 gg. l'anno. L'Aggiudicatario garantisce il monitoraggio automatico degli elementi hardware presenti sul server e la verifica delle funzioni principali e corrispondenti tempi di risposta;
- controllo almeno su base mensile della vulnerabilità del server web e degli aggiornamenti software di routine;
- manutenzione dei server e del sistema con assistenza garantita dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 20:00, esclusi domeniche e festivi, per tutti i giorni feriali dell'anno; in caso di malfunzionamenti e guasti, gli stessi dovranno essere ripristinati entro 4 ore lavorative;

- servizio di help desk per la risoluzione di eventuali anomalie tecniche sul web server dovrà essere a disposizione del personale di Fondazione Arena. Il servizio di help desk effettuerà la gestione delle chiamate 7 giorni su 7, dalle 09:00 alle 22:00.

A seguito del malfunzionamento e/o del fermo delle apparecchiature, qualora il ripristino della funzionalità non intervenga entro il termine precedentemente descritto, Fondazione Arena di Verona applicherà una penale di Euro 5.000 al netto di IVA per ogni ora di mancato funzionamento, salvo in ogni caso il risarcimento al maggior danno.

Il servizio di manutenzione dovrà riguardare sia la manutenzione preventiva che quella correttiva delle apparecchiature:

- manutenzione preventiva. L'Aggiudicatario si impegna a proporre e concordare con Fondazione Arena interventi (regolazioni, controlli, sostituzioni) finalizzati all'ottimizzazione e all'aggiornamento dei server. Tali interventi dovranno essere effettuati periodicamente al fine di consentire la perfetta funzionalità degli stessi e prevenirne i malfunzionamenti tramite servizi di assistenza tecnica preventivi miranti a ridurre i costi di gestione dei sistemi;
- manutenzione correttiva. Consiste sia nella riparazione di guasti, blocchi o altri inconvenienti che dovessero verificarsi, sia nella messa a disposizione di tutte le parti di ricambio e nell'esecuzione delle verifiche e dei collaudi necessari a garantire il ripristino del pieno funzionamento delle apparecchiature.

Per entrambe le manutenzioni sopra indicate, l'Aggiudicatario dovrà utilizzare, ove esistenti, parti di ricambio originali e in ogni caso di primaria qualità e nuove di fabbrica.

l'Aggiudicatario si impegna a garantire per tutto il periodo contrattuale le eventuali modifiche tecniche/aggiornamenti che si rendessero necessari al fine di elevare il grado di affidabilità delle apparecchiature, di migliorarne il funzionamento e aumentarne la sicurezza

7.7 Supporto specialistico

Dovranno essere compresi nella fornitura almeno 20 giorni/uomo di assistenza specialistica suddivisibili in mezze giornate da 4 ore, da fruire nell'arco dei 12 mesi, su richiesta di Fondazione Arena di Verona, per i servizi di:

- personalizzazione del sistema;
- personalizzazione del software;
- test di funzionamento sistemistico del sistema;
- test di funzionamento applicativo del sistema;
- tuning dei sistemi;
- evoluzione dei prodotti installati e delle modalità di configurazione;
- assistenza post installazione fornita durante il normale orario lavorativo compreso dalle 8:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì;
- programmazione web.

L'Aggiudicatario invierà trimestralmente un report delle ore utilizzate. Le ore non usufruite nell'arco dei 12 mesi verranno mantenute valide per il rimanente periodo contrattuale.

7.8 Collaudo del sistema

Il collaudo del sistema avverrà a seguito della completa fornitura, contestualmente al termine dell'installazione hardware e software. A seguito dell'esito positivo del collaudo del sistema verrà redatto apposito verbale di collaudo controfirmato da entrambe le parti e costituirà la "Data di accettazione della fornitura".

L'Aggiudicatario, 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 dal Committente.

7.9 Operatore Internet

Per l'intero periodo di validità del contratto che sarà stipulato con l'Aggiudicatario del servizio, quest'ultimo fornirà un operatore, di gradimento di Fondazione Arena, a svolgere attività connesse al portale. L'operatore, di cui l'Aggiudicatario si assumerà ogni responsabilità, presterà servizio presso la sede di Fondazione Arena.

ART. 8 GESTIONE DELLA VENDITA ONLINE

8.1 Caratteristiche generali

A decorrere dall'inizio e fino al termine della validità del contratto che sarà stipulato in seguito all'aggiudicazione del servizio, l'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione di Fondazione Arena un sito di e-commerce multilingue che consenta l'acquisto online dei biglietti con pagamento a mezzo carta di credito o altri servizi di pagamento digitale. Entro quattro mesi dalla data di aggiudicazione l'Aggiudicatario dovrà produrre l'interfaccia web che sia in linea con i più elevati standard grafici oltre ad essere di facile fruibilità da parte dell'utente. Le bozze grafiche e il progetto tecnico dovranno essere sottoposte all'approvazione di Fondazione Arena e quindi messe online entro e non oltre 2 mesi dall'aggiudicazione.

I biglietti acquistati online saranno emessi ed inviati agli acquirenti dall'Aggiudicatario, anche con modalità "stampa a casa" qualora l'evento prescelto preveda il controllo informatico degli accessi.

L'Aggiudicatario si obbliga pertanto ad assicurare una interazione diretta e completa tra sistema di biglietteria e di vendita online in modo che le vendite affluiscano direttamente sul sistema di biglietteria senza interventi di operatori di Fondazione Arena.

Il pagamento verrà fatto dall'acquirente direttamente all'Aggiudicatario, o a società da questo incaricata; Fondazione Arena resterà pertanto sollevata da ogni problematica relativa ai meccanismi di pagamento. Il controvalore dei biglietti venduti online verrà pertanto accreditato sul conto corrente di Fondazione Arena secondo le medesime modalità previste al punto 4.2.4.

Il sito di vendita online di cui sopra dovrà avere accesso diretto dal sito di Fondazione Arena <https://www.arena.it> e dovrà apparire come parte integrante dello stesso. L'Aggiudicatario dovrà fornire a Fondazione Arena il servizio di hosting per il sito di cui sopra.

L'Aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione un'interfaccia applicativa online che consenta ad operatori terzi di convogliare vendite on-line direttamente dal proprio sito secondo modalità e contenuti che le parti andranno a definire in separata sede. Deve ritenersi esclusa sin d'ora la previsione di prenotazioni a mezzo di semplice e-mail.

Eventuali sovrapprezzi per gestione pratica e/o spese di spedizione per le vendite effettuate attraverso il canale di vendita online dovranno essere concordate dall'Aggiudicatario con Fondazione Arena.

8.2 Operatività delle vendite online

La funzionalità di acquisto online dei biglietti dovrà prevedere:

- programma di identificazione in automatico dei migliori posti disponibili, settore per settore, al momento dell'acquisto per la modalità di assegnazione "best seat" con ottimizzazione del sistema di vendita sopra indicati finalizzata ad evitare la generazione residuale di posti singoli;
- possibilità per l'utente di scelta e selezione del singolo posto in mappa;
- vendita con visualizzazione del tipo di seduta per ciascun settore e visualizzazione del palco dai posti scelti e/o assegnati;
- vendita di biglietti a data certa e biglietti/abbonamenti a data aperta;
- vendita a tariffa intera e ridotta anche con diversa validità temporale;
- CRM in grado di elaborare i dati di acquisto e di segmentare la clientela per l'invio di comunicazioni promozionali o informative;
- gestione campagne promozionali attraverso il riscatto di codici promozionali univoci, con la possibilità di gestire la tariffa da applicare ed il massimo numero di biglietti acquistabili;
- proposizione attiva in fase di acquisto di altri Eventi afferenti a Fondazione Arena o partner commerciali per incrementare il valore dell'acquisto;
- possibilità di porre in vendita prodotti di merchandising e/o servizi di Fondazione Arena o di terze parti con le quali Fondazione Arena abbia stretto una partnership;
- possibilità che l'acquisto di prodotti/servizi di terze parti venga finalizzato nel medesimo carrello con successiva ripartizione automatica degli incassi a ciascuna delle parti;
- spese di spedizione dei biglietti a carico dell'Aggiudicatario;
- generazione di email di conferma della prenotazione e della transazione avvenuta;
- gestione delle procedure di pagamento attraverso le principali carte di credito (VISA, MC, AMEX, DINERS) e i più diffusi metodi di pagamento digitale e di trasferimento di denaro tramite internet (paypal, etc.);
- possibilità di esportazione delle procedure di vendita tramite web service per altre biglietterie elettroniche in modo trasparente per Fondazione Arena;
- tracciabilità delle vendite da portali terzi con link autenticati e trasmissione dell'informazione di vendita alla contabilità nel caso in cui debba essere fornita una commissione di vendita;

- possibilità di porre in vendita unicamente i prodotti di Fondazione Arena e pertanto la pagina di atterraggio (*landing page*) e le eventuali pagine successive fino al completamento della procedura d'acquisto dovranno essere prive di servizi di *remarketing/retargeting* e di collegamenti (*hyperlink*) a sezioni che possano contenere prodotti concorrenti a quelli di Fondazione Arena;
- possibilità di porre in vendita prodotti e servizi accessori a quelli di Fondazione Arena (attività di *add-on selling* o *cross-selling*), che dovranno essere preventivamente concordati e approvati dalla stessa Fondazione e oggetto di accordi economici separati anche al fine di assicurare il rispetto dei diritti di esclusiva acquisiti dagli sponsor. Nello specifico dei prodotti e servizi alberghieri l'Aggiudicatario si impegna a collaborare con un portale di prenotazione alberghiera indicato da Fondazione Arena di Verona;
- possibilità per Fondazione Arena di monitorare in autonomia la provenienza degli accessi al sito di vendita online l'andamento degli acquisti e i tassi di conversione, con possibilità di estrazione dati anche qualora il sistema di vendita online sia ospitato su un diverso portale; L'Aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione di Fondazione Arena gli strumenti necessari a effettuare tale attività di analisi.

8.3 Passaggio dall'attuale fornitore all'Aggiudicatario e attività al termine del nuovo periodo di fornitura

La fornitura sarà subordinata ad una fase di start-up che dovrà prevedere la migrazione di contenuti del sito di e-commerce precedentemente in uso (pagine HTML, contenuti multimediali, database, archivio storico).

L'Aggiudicatario dovrà concordare con Fondazione Arena un calendario per le migrazioni e il passaggio dal vecchio al nuovo sito di vendita online che consenta il minimo disagio agli utenti e gestirà i contatti con il precedente fornitore per tutti gli aspetti del caso.

Al fine di garantire la continuità dei servizi di biglietteria online, al termine del periodo di fornitura l'Aggiudicatario si impegna a gestire il portale per ulteriori 4 (quattro) mesi dopo la scadenza del servizio, salvo espressa rinuncia da parte di Fondazione Arena.

ART. 9 SISTEMA DI CONTROLLO ACCESSI INFORMATIZZATO

- L'Aggiudicatario dovrà fornire un sistema di controllo accessi integrato in tempo reale con il sistema di biglietteria, per la gestione dell'ingresso del pubblico all'Arena di Verona con validazione fiscale dei titoli.
- L'Aggiudicatario dovrà illustrare dettagliatamente le modalità di rete che intende adottare, dovendo comunque prevedere anche una rete di backup per garantire continuità al servizio.
- Dovrà essere prevista la fornitura in comodato d'uso gratuito dei terminali palmari necessari alla lettura dei titoli (che dovranno poter operare in modalità WI-FI e UMTS per la lettura di titoli tradizionali e non tradizionali) in numero di 2 (due) terminali per ogni ingresso oltre alla dotazione per i capisquadra, i vice capisquadra per un totale di 50 esemplari (compresi alcuni esemplari di riserva per eventuali sostituzioni).

- L'Aggiudicatario dovrà garantire un presidio con proprio personale durante l'ingresso del pubblico per tutte le serate per le quali Fondazione Arena richiederà il controllo accessi informatizzato.
- In caso di annullamento di uno spettacolo il cui ingresso è stato gestito con controllo accessi, per facilitare le operazioni di rimborso il Sistema di biglietteria dovrà poter gestire le operazioni con una funzione di lettura di barcode e contestuale annullo del titolo. Anche in questo caso l'Aggiudicatario dovrà garantire un presidio con proprio personale per supportare gli addetti alla biglietteria nelle operazioni di rimborso.
- Dovrà essere garantito l'invio automatico dei flussi della validazione fiscale, nei tempi e modalità previsti dalla vigente normativa.

ART. 10 AZIONI PROMOZIONALI CONGIUNTE

In considerazione del comune interesse alla maggior diffusione e sviluppo della prevendita dei biglietti relativi agli spettacoli organizzati da Fondazione Arena, l'Aggiudicatario dovrà realizzare delle iniziative promo-pubblicitarie finalizzate a tale obiettivo.

Per la realizzazione delle iniziative promo-pubblicitarie finalizzate alla promozione delle manifestazioni in calendario e della relativa attività di prevendita, l'Aggiudicatario dovrà destinare per ciascun anno contrattuale un importo minimo garantito al netto di IVA pari ad Euro 1.200.000,00.

Fatto salvo l'importo minimo di cui sopra, l'importo che l'Aggiudicatario dovrà destinare alle iniziative promo-pubblicitarie per ciascun anno contrattuale dovrà essere pari almeno al 50% dei proventi introitati per i servizi resi nella stagione precedente, così come determinati ai sensi del successivo art. 12, considerati al netto di IVA e dei proventi commissionali corrisposti alla rete di vendita. Nel caso l'aggiudicatario del servizio risulti diverso dall'attuale Gestore, per il primo anno contrattuale (2019) sarà dovuto solamente il minimo garantito.

Titolare della progettualità delle iniziative promo-pubblicitarie sarà comunque Fondazione Arena che dovrà partecipare alla pianificazione e dare la propria autorizzazione per la loro realizzazione.

L'Aggiudicatario si impegna inoltre a mettere in atto azioni di carattere promozionale e di supporto al proprio interno e nei confronti della propria clientela al fine di incentivare la vendita dei biglietti per il tramite dei propri canali di prevendita.

Fondazione Arena darà idonea evidenza alla rete di prevendita gestita dall'Aggiudicatario in tutte le iniziative promo-pubblicitarie che andrà ad effettuare, assicurando visibilità al logo indicato dall'Aggiudicatario.

Sempre nell'ambito delle attività di promozione congiunta precedentemente descritte, le parti potranno concordare che l'Aggiudicatario destini una parte dei proventi introitati, all'acquisto di biglietti del Festival Areniano a tariffa speciale, da destinare ad iniziative di P.R., per un importo massimo quantificato in Euro 300.000,00 annui IVA compresa.

ART. 11 SPONSORIZZAZIONE DEL FESTIVAL LIRICO DELL'ARENA DI VERONA

L'Offerente dovrà impegnarsi a stipulare con Fondazione Arena un contratto di sponsorizzazione del Festival Lirico dell'Arena di Verona per l'intera durata del periodo contrattuale di fornitura e gestione del Sistema Informatico di biglietteria per un corrispettivo annuo non inferiore a Euro 1.200.000,00 oltre IVA.

Tale contratto di sponsorizzazione attribuirà all'Aggiudicatario la qualifica esclusiva di "Major Partner del Festival Lirico dell'Arena di Verona". Sarà facoltà dell'Aggiudicatario far stipulare il suddetto contratto di sponsorizzazione ad un soggetto terzo (altra società controllata o collegata, altra società appartenente allo stesso gruppo, altro soggetto operante nel settore di attività dell'Aggiudicatario).

L'Aggiudicatario avrà diritto ad utilizzare nella propria comunicazione istituzionale, anche con l'eventuale inserimento di immagini fornite da Fondazione Arena, la qualifica di "Major Partner del Festival Lirico dell'Arena di Verona".

Nel rispetto del diritto di esclusiva di cui sopra, l'Aggiudicatario acconsentirà che il proprio marchio venga associato a quello di altri eventuali sponsor contrattualizzati da Fondazione Arena in tutte le attività di comunicazione della stessa.

Nel caso di esercizio da parte dell'Aggiudicatario di attività in più settori merceologici, il diritto di esclusiva di cui sopra sarà limitato al settore di attività principale o prevalente.

11.2 Attività pubblicitarie previste a favore del Major Partner

- Il marchio del Major Partner sarà inserito nel materiale pubblicitario predisposto da Fondazione Arena per promuovere il Festival Lirico (manifesti, locandine, depliant, pieghevoli, altro ed eventuale);
- Il marchio del Major Partner sarà inserito in tutte le attività pubblicitarie (stampa, TV, altro ed eventuale), che Fondazione Arena realizzerà per la promozione del Festival, sia in Italia che all'estero;
- Il Major Partner potrà disporre per la propria comunicazione istituzionale di n. 2 pagine gratuite nella pubblicazione ufficiale del Festival, denominata "Numero Unico", con riferimento alle edizioni relative al periodo di validità della aggiudicazione ;
- Il marchio del Major Partner, con il relativo link di collegamento al proprio sito istituzionale, sarà inserito nel sito istituzionale di FONDAZIONE ARENA (www.arena.it);
- Il marchio del Major Partner sarà inserito sui contenitori porta biglietti realizzati da Fondazione Arena;
- Il titolo di "Major Partner del Festival Lirico dell'Arena di Verona" acquisito dall'Aggiudicatario sarà posto in rilievo in tutti i comunicati e durante le conferenze stampa organizzate da Fondazione Arena, sia in Italia che all'estero;
- Il marchio del Major Partner riceverà visibilità in occasione di eventuali eventi organizzati per promuovere il Festival dell'Arena di Verona, sia in Italia che all'estero, con modalità da concordare di volta in volta in base al contesto;

11.3 Visibilità nell'anfiteatro Arena

Il marchio del Major Partner sarà inserito negli elementi predisposti da Fondazione Arena per diffondere le informazioni al pubblico, nella fattispecie:

- pannelli esposti nelle aree di rappresentanza e nello spazio adibito a sala stampa e accoglienza riservata a personaggi V.I.P dell'anfiteatro;
- pannello collocato all'interno dell'ingresso riservato;
- pannelli posizionati sui cancelli dell'anfiteatro di accesso alle biglietterie dell'anfiteatro, all'ingresso principale, all'ingresso riservato, alla sala stampa e ai due arcovoli di rappresentanza;

Il Major Partner potrà concordare la distribuzione di proprio materiale promozionale e oggettistica personalizzata al pubblico del Festival in un numero di serate da concordare (non più di 10 serate per Festival), oltre che in occasione delle attività istituzionali di Fondazione Arena di Verona nelle quali sia prevista la presenza degli Sponsor, nel rispetto di eventuali limitazioni in essere. La distribuzione dovrà essere effettuata da personale fornito dal Major Partner con spese a proprio completo carico.

In aggiunta a quanto espressamente indicato nel presente articolo, vi sarà l'impegno a studiare e realizzare ogni intervento sia ritenuto utile al fine di assicurare la massima visibilità alla qualità di Major Partner acquisita dall'Aggiudicatario.

11.4 Ospitalità nell'anfiteatro Arena

Il Major Partner potrà disporre di n. 4 biglietti di poltronissima omaggio per ciascuno dei titoli in cartellone.

Il Major Partner potrà acquistare, usufruendo di particolari facilitazioni nella procedura di prenotazione, i biglietti del Festival Lirico con uno sconto indicativo del 30% sul prezzo di listino. Fatta salva la disponibilità di biglietteria, il Major Partner potrà ottenere da Fondazione Arena sino ad un massimo di n. 500 biglietti gratuiti per posti di platea in serate da concordare, con un massimo di cinquanta biglietti per serata.

Sarà facoltà del Major Partner e dei propri Ospiti utilizzare l'ingresso all'anfiteatro Arena riservato agli sponsor;

Sarà facoltà del Major Partner l'utilizzo gratuito, previa prenotazione (e conseguente disponibilità) di un'area di ospitalità riservata dell'anfiteatro per l'organizzazione di momenti di intrattenimento e di pubbliche relazioni rivolte ai propri ospiti. I costi organizzativi di tali momenti, incluso l'eventuale catering, saranno interamente a carico del Major Partner;

Il Major Partner avrà facoltà, previa richiesta, di far accedere, prima di ogni rappresentazione, all'interno dell'Arena proprio personale con appositi "pass" di servizio per accompagnare i propri ospiti. I pass non danno diritto ad assistere alle rappresentazioni;

Sarà facoltà del Major Partner organizzare particolari eventi dedicati ai propri ospiti (visite backstage, cene con artisti, altro ed eventuale) con modalità da concordare di volta in volta. I relativi costi organizzativi saranno interamente a carico del Major Partner.

11.5 Serata speciale

Sarà facoltà del Major Partner chiedere a Fondazione Arena l'organizzazione di una serata di spettacolo in Arena, da tenersi al di fuori della normale programmazione del Festival, da riservare esclusivamente alle attività di comunicazione e di P.R. dell'Aggiudicatario.

Il contenuto della serata dovrà essere concordato con la Direzione di FONDAZIONE ARENA.

La serata di spettacolo dovrà essere richiesta dall'Aggiudicatario entro il 31.03 di ciascun anno di validità del contratto che sarà stipulato in seguito alla aggiudicazione della gara.

Per la realizzazione della serata, l'Aggiudicatario corrisponderà a Fondazione Arena l'importo di Euro 500.000 + I.V.A. (importo soggetto a rivalutazione annuale sulla base degli indici ISTAT nazionali del gennaio precedente).

11.6 Concerti in Italia e all'estero

Sarà inoltre facoltà del Major Partner chiedere a Fondazione Arena l'esecuzione gratuita di n. 3 concerti per ciascun anno contrattuale, ognuno con un cast formato da un pianista accompagnatore e n. 3/4 cantanti solisti o formazioni simili, da tenersi in Italia o in Europa da destinare a eventi promozionali organizzati dall'Aggiudicatario.

I costi organizzativi dei concerti saranno interamente sostenuti dall'Aggiudicatario.

ART. 12 REMUNERAZIONE PER IL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

Il complesso dei servizi gestiti dall'Offerente che risulterà aggiudicatario saranno remunerati con una commissione sul prezzo del biglietto venduto al netto dell'IVA. La commissione potrà essere unica o differenziata per canale di vendita e -fermo in ogni caso il tetto massimo di remunerazione complessiva previsto al comma seguente- non dovrà comunque eccedere per singolo canale di vendita il 16% del prezzo del biglietto al netto di IVA.

A prescindere dalla percentuale di commissione indicata dall'Offerente per ogni singolo canale di vendita, la remunerazione complessiva spettante all'aggiudicatario potrà al massimo essere pari all'8,5% del prezzo -al netto dell'IVA- di tutti i biglietti venduti attraverso i vari canali di vendita. La migliore offerta sarà costituita dalla remunerazione inferiore così come risultante dal punteggio totale.

Canale	peso su fatturato	% richiesta	punteggio (=
peso x %)			
Botteghino	0,20		
Agenzie Convenzionate	0,13		
Call Center	0,04		
Reti di vendita	Punti remoti	0,13	
	Sportelli bancari	0,02	
Internet	<u>0,48</u>		
	Totale	<u>1,00</u>	

ART. 13 DURATA

La prestazione del Servizio avrà durata dal 1° ottobre 2018 al 30 settembre 2021.

Al termine del servizio l'Aggiudicatario dovrà farsi carico di fornire all'eventuale nuovo Aggiudicatario tutte le informazioni necessarie a garantire la continuità del servizio.

FONDAZIONE ARENA DI VERONA
IL SOVRINTENDENTE