

	30TH SUMMER UNIVERSIADE
---	-------------------------

Servizio per l'emissione, vendita e controllo dei titoli di accesso del 30° SUMMER UNIVERSIADE 2019

Capitolato Tecnico

SOMMARIO

1. PREMESSA	1
1.1 DEFINIZIONI.....	1
2. OGGETTO DELL'APPALTO.....	2
3. INTRODUZIONE AL PROGETTO	3
3.1 OBIETTIVI DEL PROGETTO	3
3.2 CALENDARIO UNIVERSIADI NAPOLI 2019	3
3.3 CONTESTO NORMATIVO.....	5
3.4 REFERENZE	5
4. REQUISITI GENERALI DEL PROGETTO.....	6
4.1 SEGMENTI DEL SERVIZIO	6
4.2 BIGLIETTERIA E CONTROLLO ACCESSI.....	6
4.3 VENDITA VIA INTERNET.....	10
4.4 SERVIZI PROFESSIONALI – ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....	11
4.5 SERVIZI DI PREVENDITA.....	11
4.6 SERVIZI AGGIUNTIVI DI CASSA PRESSO I BOTTEGHINI.....	11
4.7 SERVIZI AGGIUNTIVI DI STACCO BIGLIETTI PRESSO I VARCHI D'ACCESSO	12
5. REQUISITI FUNZIONALI DEL SERVIZIO.....	14
5.1 SPECIFICHE FUNZIONALI DELLA PIATTAFORMA DI VENDITA ED EMISSIONE DEI TITOLI DI ACCESSO	14
5.2 SERVIZI DI PAGAMENTO E RIVERSAMENTO DEGLI INCASSI	14
5.3 REPORTISTICA	15
5.4 RETE DI VENDITA FISICA E CALL CENTER DEL FORNITORE	15
5.5 SERVIZI DI PROMOZIONE – ATTIVITÀ MIGLIORATIVE.....	15
5.6 CONNETTIVITÀ.....	15
5.7 PROTEZIONE DATI PERSONALI.....	16
5.8 REQUISITI DI SICUREZZA	16
5.9 GESTIONE UTENZE.....	16
6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI RICHIESTI	17
7. CONTRATTO	18
7.1 DURATA DELLA FORNITURA.....	18
7.2 CONSEGNA DATI A FINE CONTRATTO	18

1. PREMESSA

L'Universiade, è una manifestazione sportiva multidisciplinare rivolta ad atleti universitari provenienti da ogni parte del mondo. Seconda solo ai Giochi Olimpici per importanza e numero di partecipanti questo evento nel corso degli anni ha assunto sempre più i connotati di un vero e proprio festival internazionale dello sport e della cultura. Il termine "Universiade" infatti, frutto della combinazione tra le parole "Università" e "Olimpiade", racchiude in sé uno dei concetti alla base di ogni forma di sport: l'universalità.

L'Universiade, nella sua forma moderna e attuale, fu ideata dal dirigente sportivo italiano Primo Nebiolo che ne organizzò la prima edizione a Torino nel 1959.

Grazie al sostegno del Governo nazionale, che ha accompagnato la candidatura, e alla collaborazione con le Università italiane e campane, il CUSI (Centro Universitario Sportivo Italiano) e il CONI (Comitato Olimpico Nazionale Italiano), la Regione Campania ha ottenuto per la città di Napoli, lo scorso 5 marzo 2016, la designazione da parte della FISU a ospitare l'edizione estiva dell'Universiade che si terrà dal 2 al 14 Luglio 2019.

Per l'organizzazione dell'evento Universiade NAPOLI2019 oltre le infrastrutture tecnologiche di base per garantire lo svolgimento della manifestazione è necessario per tutte le strutture dove si svolgeranno le gare avere un sistema di ticketing a accreditation che permetta un accesso controllato alle venues.

L'Universiade in programma a Napoli per il mese di luglio 2019 è un evento universale in grado di interessare circa 10.000 atleti universitari provenienti da ben 170 nazioni.

A tali stakeholders diretti si accostano figure di accompagnatori, familiari, interessati e sportivi di tutto il mondo di cui si prevede presenza su tutti gli impianti dedicati alla manifestazione per i quali è necessario garantire una regolamentazione dell'accesso.

Il sistema dovrà garantire una ampia possibilità di accesso all'acquisizione dei titoli tramite internet, una rete di rivenditori locali e direttamente ai botteghini degli impianti dove si svolgeranno le gare.

1.1 DEFINIZIONI

Ai fini del presente Capitolato i termini di seguito riportati hanno il seguente significato:

FISU	Federazione Internazionale dello Sport Universitario
CONI	Comitato Olimpico Nazionale Italiano
CUSI	Centro Universitario Sportivo Italiano
SA	Stazione Appaltante
FORNITORE	Soggetto aggiudicatario dell'appalto
MANIFESTAZIONE	Universiade che si terrà nella Regione Campania dal 2 al 14 luglio 2019
EVENTI	singole gare nell'ambito della manifestazione
VENUE	Impianto o luogo di svolgimento della manifestazione

2. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'acquisizione di un servizio di biglietteria informatizzata per l'emissione, la vendita e l'utilizzo di titoli di accesso, nonché il controllo accessi per biglietti, abbonamenti e accrediti dell'Universiade 2019 inclusi tutti i servizi aggiuntivi annessi quali: servizio di cassa e servizio accoglienza stacco e controllo biglietti presso i varchi di accesso.

Per l'erogazione del suddetto servizio, il Comitato ha necessità di avvalersi di soggetti specializzati, in possesso della necessaria competenza ed esperienza tecnologica, nonché di tutte le autorizzazioni di legge vigenti sul territorio italiano per lo svolgimento dell'attività stessa, che assumano, in regime di appalto con organizzazione di mezzi a proprio carico, lo svolgimento dell'intero servizio.

Il sistema complessivo servirà per garantire il numero corretto di spettatori per ogni impianto, l'accesso ad un evento solo a chi ha un titolo regolare per l'evento in questione, ad evadere gli obblighi verso le FF.OO. e verso la SIAE secondo le normative vigenti.

3. INTRODUZIONE AL PROGETTO

Questo documento ha lo scopo di fornire un elenco complessivo degli elementi oggetto del servizio e degli obiettivi fissati.

3.1 OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivo della SA è quello di individuare una soluzione informatica e tecnologica che gestisca i processi ed i flussi di emissione titoli e controllo accessi in modo completo, sia in termini operativo-gestionali che amministrativo-contabili.

La soluzione prescelta deve avere come requisito di base la garanzia di sicurezza, sia fisica che logica ed inoltre, deve essere aperta a nuove tecnologie, sistemi e piattaforme e caratterizzata da aspetti di estendibilità funzionale.

L'opera di progettazione dovrà tenere sempre in considerazione come filo conduttore le esigenze espresse dalla SA. Queste infatti determinano in modo preponderante la fattibilità e l'accettazione del progetto proposto. Il Fornitore che renderà disponibile la soluzione dovrà assumere verso la SA un ruolo proattivo ed orientato alla continua ricerca e proposizione delle "best practices" e quindi al miglioramento continuo del rapporto costo/prestazioni del sistema.

3.2 CALENDARIO UNIVERSIADI NAPOLI 2019

L'evento prevede lo svolgimento di 18 sport, la partecipazione di circa 10000 atleti provenienti da 170 Paesi, l'assegnazione di 234 titoli per 12 giorni di spettacolo. Dall'atletica al nuoto, passando per la ginnastica e la scherma, ma anche sport di squadra come calcio, pallavolo, basket, pallanuoto: sarà una manifestazione avvincente e appassionante con l'obiettivo di valorizzare il territorio di Napoli e della Campania. Di seguito le date nelle quali sono programmate le varie competizioni e gli impianti e le città che le ospiteranno. Come descritto successivamente, non tutte le competizioni saranno oggetto del servizio di biglietteria; saranno oggetto dello stesso solo le gare di maggior interesse.

30th Universiade 2019 Napoli, Italy

3 - 14 JULY 2019 - COMPETITION SCHEDULE

Sport / Event	Comp / Days	Day -1 Tues 2 Jul	Day 0 Wed 3 Jul	Day 1 Thu 4 Jul	Day 2 Fri 5 Jul	Day 3 Sat 6 Jul	Day 4 Sun 7 Jul	Day 5 Mon 8 Jul	Day 6 Tues 9 Jul	Day 7 Wed 10 Jul	Day 8 Thu 11 Jul	Day 9 Fri 12 Jul	Day 10 Sat 13 Jul	Day 11 Sun 14 Jul	Medal Events
CEREMONIES															
Archery	5								Q	Q	Q	F	F		10
Athletics	6							F	F	F	F	F	F		50
Basketball	9		Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	F	F	F		2
Diving	7	Q	Q	F	F	F	F	F	F	F	F	F	F		15
Fencing	6			F	F	F	F	F	F	F	F	F	F		12
Football	12	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	F	F		2
Gymnastics, Artistic	5		Q	F	F	F	F	F	F	F	Q	F	F		14
Gymnastics, Rhythmic	3			F	F	F	F	F	F	F	Q	F	F		8
Judo	4			F	F	F	F	F	F	F	F	F	F		14
Rugby Sevens	3				Q	Q	F	F	F	F	F	F	F		2
Sailing	5								Q	Q	Q	F	F		1
Shooting Sport	6			F	F	F	F	F	F	F	Q	F	F		27
Swimming	7			F	F	F	F	F	F	F	F	F	F		40
Table Tennis	8			Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	F	F	F		7
Taekwondo	7								F	F	F	F	F		19
Tennis	9				Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	F		7
Volleyball	10			Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	F		2
Water Polo	13		Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	F		2
Number of Sports x Day															234

Q = Qualifying Rounds / F = Finals



3.3 CONTESTO NORMATIVO

Si riportano di seguito i principali riferimenti normativi inerenti l'aggiudicazione della gara in oggetto:

- DPR 640 del 1972 - Imposta sugli spettacoli;
- DPR 633/72 Articolo 74 Quater - Disposizione per le attività spettacolistiche.

Il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a svolgere tutti gli adempimenti previsti e conformi alle normative vigenti e ad eventuali aggiornamenti futuri.

3.4 REFERENZE

Il Fornitore aggiudicatario dovrà possedere strumenti specifici che mettano in evidenza un'esperienza pluriennale, almeno cinque, nella gestione del Ticketing di eventi (gestione vendite e gestione accessi) e in particolar modo quelli sportivi. Nell'offerta dovranno essere evidenziati:

- l'affidabilità del software utilizzato nell'organizzazione/gestione della biglietteria in occasione di manifestazioni sportive di livello internazionale organizzate in Italia o all'estero;
- la capacità di fornire e gestire un servizio di controllo degli accessi automatizzato, con venues dislocate in città diverse nell'ambito di un'unica Manifestazione;
- i dati riguardanti: visite sul sito internet, vendite on-line, unique user, iscritti newsletter, siti web affiliati, social network utilizzati, al fine di fornire eventualmente un piano di comunicazione di supporto alla Manifestazione;
- il numero di punti vendita che possa garantire la giusta copertura su tutto il territorio nazionale garantendo per una parte significativa un'apertura pari ad almeno 12 ore al giorno compresi sabato e domenica. Il Fornitore dovrà fornire un elenco dei punti vendita con i relativi bacini d'utenza e partner affiliati. In particolare l'elenco di punti vendita presenti sul territorio della Campania.

4. REQUISITI GENERALI DEL PROGETTO

4.1 SEGMENTI DEL SERVIZIO

Il Fornitore aggiudicatario dovrà essere in possesso dei requisiti di carattere generale di cui all'art.80 D.lgs. n. 50/2016 e non deve trovarsi in una situazione che comporti il divieto a contrarre con la P.A. di cui all'art.53 comma 16 ter del D.l.gs 165/2001 nonché deve essere in possesso dei seguenti requisiti:

- Iscrizione al Registro della Camera di Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato;
- Possesso adeguata copertura assicurativa contro i rischi professionali;
- Titolarità del server di sistema ovvero, qualora lo stesso non sia in proprietà, titolo di gestione del server di sistema e comprovata possibilità di intervento immediato sul medesimo.

Il servizio oggetto del presente capitolato è articolato nei seguenti segmenti principali:

- Biglietteria e controllo accessi. Locazione e gestione di software e hardware di biglietteria informatizzata, incluso di supporti cartacei, integrato con software e hardware di gestione accessi, come descritto **nell'allegato 1 "Calendario Eventi"**;
- Vendita via internet;
- Servizi professionali - Assistenza e manutenzione;
- Servizio di prevendita;
- Servizi aggiuntivi di cassa presso le strutture;
- Servizi aggiuntivi di stacco biglietti presso i varchi d'accesso;

il tutto gestito dal Fornitore, supportato dalle opportune metodologie e tecnologie e supervisionato dalla SA che si avvarrà della FISU (Federazione Internazionale degli Sport Universitari) per organizzare per conto dell'ARU una strategia di promozione e commercializzazione dei ticket in ambito nazionale ed internazionale.

4.2 BIGLIETTERIA E CONTROLLO ACCESSI

Locazione e gestione di software e hardware di biglietteria informatizzata, incluso di supporti cartacei, integrato con software e hardware di gestione accessi, come descritto nell'Allegato 1 "Calendario Eventi".

Il sistema che verrà reso disponibile per il servizio dovrà garantire una gestione integrata e sincrona di tutti i canali di vendita ed essere ottimizzato e funzionale alla gestione dei diversi flussi contabili specifici per le differenti modalità di vendita.

Il sistema deve inoltre garantire la fornitura dei supporti cartacei e l'accesso alla reportistica analitica e sintetica per tutte le operazioni gestite dal sistema.

Sistema di biglietteria e controllo accessi per gli eventi descritti nell'Allegato 1 "Calendario Eventi"

Caratteristiche generali della soluzione proposta.

Il Fornitore dovrà illustrare brevemente le caratteristiche architetture e tecniche funzionali della soluzione proposta, della quale dovranno essere garantiti i massimi livelli di affidabilità e continuità del servizio, attraverso le attività di supporto e assistenza.

La soluzione proposta deve basarsi su un'architettura che preveda:

- un server di sistema (la cui titolarità risulti intestata all'offerente ovvero del quale l'offerente abbia titolo di gestione e comprovata possibilità di intervento immediato sul sistema medesimo) che alimenti tutte le

- interfacce di vendita e di controllo accessi (botteghino locale e rete di prevendita, vendita online), che garantisca il proseguimento delle attività anche in caso di guasto e svolga funzioni di back-up dati;
- il noleggio di tutto l'hardware necessario al giusto funzionamento del sistema integrato, composto da stampanti termiche, laptop, PC completi di monitor, tastiera e mouse, lettori di codice a barre di ultima generazione necessari alla lettura ottica dei titoli di accesso da attivare presso i varchi destinati all'ingresso del pubblico, nelle quantità richieste da SA sulla base della programmazione degli eventi inseriti nel programma UNIVERSIADE 2019 **Allegato 1 "Calendario Eventi"**. Tali lettori dovranno garantire la lettura e l'annullo dei biglietti d'ingresso registrati dal sistema;
 - l'utilizzo delle licenze software, almeno 15, nelle quantità richieste da SA per collegarsi al sistema Server del Fornitore. Le licenze potranno anche essere installate su PC di proprietà della SA e non necessitano di hardware particolare (sistema operativo Windows, Linux);
 - l'utilizzo del sistema mediante linee telefoniche ADSL per collegamento via internet che saranno presenti presso le strutture previste;
 - la creazione e l'inserimento da sistema di tutte le strutture previste inserite nel programma delle competizioni;
 - la creazione di tutte le tipologie di biglietti previsti e di tutti gli eventi così come da indicazioni dalla SA.

Il software di gestione dovrà consentire, come requisito minimo, le seguenti azioni e operazioni:

- la vendita e prevendita di biglietti e eventuali abbonamenti, nel caso richiesto anche con posto assegnato, data di utilizzo, codice a barre a lettura ottica;
- la vendita per singola transazione di diverse tipologie di biglietto differenti per settore e/o prezzo, data dell'evento nonché di eventuale carnet abbonamento per gli eventi sportivi sulla base delle indicazioni del Fornitore;
- la creazione di eventuali abbonamenti che comprendano manifestazioni in luoghi differenti con date, titoli e posti vincolati, composti da carnet cumulabili di tagliandi separati, ciascuno di essi con rateo singolo indicato;
- la gestione delle diverse tipologie di prezzo e riduzioni previste di volta in volta dal listino prezzi stabilito dalla SA;
- la gestione delle diverse modalità di pagamento (contanti, bancomat, carta di credito, carta di credito virtuale), anche cumulabili all'interno di ogni singola transazione;
- la vendita on line tramite Internet e/o punti vendita collegati in rete delle stesse tipologie di biglietto, carnet o abbonamento disponibili presso gli sportelli di vendita direttamente gestiti dal Fornitore e la vendita di biglietti e abbonamenti con il servizio di print at home (la possibilità dello spettatore di poter stampare il biglietto direttamente a casa propria in formato PDF);
- la visualizzazione a monitor nella fase di acquisto dei posti a sedere, con differenziazione dei colori per ciascuna tipologia di posto;
- la stampa massiva di biglietti, nel caso fosse necessaria, per blocchi (es.: stampa di tutti i biglietti relativi ad una specifica struttura) o per settore (tale funzione dovrà essere prevista solo in caso di mancanza di linea ADSL e dovrà essere concordata con gli Uffici Territoriali della SIAE);
- la stampa dei modelli denominati C1 e C2 per documentazione Siae, previsti dalla vigente normativa;
- i riepiloghi di cassa con stampe analitiche o riassuntive, per controlli amministrativi;
- l'abilitazione d'accesso, tramite ciascuna singola postazione, differenziata per livelli e con codice identificativo per le diverse tipologie di operatori (es. livello 1: addetti alla vendita; livello 2: addetti al controllo; livello 3: addetti all'amministrazione; livello 4: addetti alla elaborazione dati di natura riepilogativa);

- la possibilità di accesso alla vendita Internet, direttamente dal punto di vendita/prenotazione, con la stessa macchina dedicata alle operazioni di sportello;
- la possibilità di estrarre i dati immessi al momento dell'acquisto del biglietto o degli abbonamenti per consentire ricerche di marketing in ordine a aspetti quali la tipologia degli eventi acquistati, la loro provenienza geografica, la tipologia dei posti prescelti;
- il sistema deve prevedere l'emissione di un report immediato per analisi delle vendite, che includa i dati (derivanti da C1) di biglietti venduti e incasso dei medesimi (inclusa prevendita), tagliandi abbonamenti e rispettivo rateo, biglietti prenotati e valore degli stessi, per periodo di vendita, per data di spettacolo e per titolo di spettacolo, esportabile almeno nei formati csv, excel, html, pdf;
- il sistema deve prevedere l'emissione di un report immediato per analisi dei canali di vendita (casse locali, online, punti vendita, altri eventuali), che comprenda i dati (derivanti da C1) di biglietti venduti e incasso dei medesimi (inclusa prevendita) e tagliandi abbonamenti e rispettivo rateo, ordinabili in parallelo per periodo di vendita, per data di spettacolo, per titolo di spettacolo, per modalità di incasso, esportabile almeno nei vari formati standard;
- il sistema deve prevedere l'emissione di un report immediato di analisi delle vendite degli abbonamenti (derivanti dai modelli C1 e C2, quindi con quantificazione dei ratei), esportabile almeno nei vari formati standard;
- il sistema deve prevedere l'estrazione (almeno in formato excel) dei dati giornalieri di incasso nelle forme destinate alla registrazione in contabilità generale e contenenti tutte le informazioni relative a imponibile, IVA e modalità di incasso;
- il sistema deve prevedere l'emissione di un report analitico di controllo di tutte le attività giornaliere per singolo operatore;
- il sistema deve prevedere l'emissione di un report di controllo dei biglietti annullati, per data di operazione, per data di spettacolo e per titolo di spettacolo;
- il sistema deve prevedere la possibilità di creare o modificare i report in base alle esigenze della SA in accordo con gli Uffici territoriali della S.I.A.E.;
- il sistema deve prevedere la possibilità di abilitare un POS ad ogni postazione di biglietteria, per permettere il pagamento in tempo reale, con bancomat e carta di credito;
- il sistema deve prevedere che gli incassi, differenziati in base alla natura del pagamento, pervengano nelle casse della SA entro 168 ore solari dalla quotidiana chiusura cassa.
Il Fornitore è responsabile dell'incasso fino alla consegna dello stesso.
- il sistema deve prevedere l'emissione di biglietti cartacei o virtuali da assegnare a particolari categorie di clienti, utilizzabili anche a fini di marketing;
- il sistema deve prevedere che la gestione dei canali remoti sia altamente flessibile: ad esempio su ogni canale di vendita potranno essere abilitate tutte o alcune categorie di prezzo previste nel piano tariffario individuato dalla SA, come sarà possibile assegnare a un particolare partner distributivo quantitativi specifici di posti da vendere.
- il sistema deve prevedere un'unica distinta di incasso.
- il sistema deve prevedere la verifica in tempo reale del venduto su ogni canale di vendita (del botteghino locale e ogni canale remoto).

- il software integrato di controllo accessi deve prevedere l'utilizzo di terminali portatili, tipo smartphone o similari (palmari) che lo stesso concorrente dovrà offrire anche per le eventuali Venue provviste di un sistema già attualmente installato come descritto **nell'Allegato 1 "Calendario Eventi"**. I terminali portatili dovranno soddisfare i requisiti tecnici riportati **nell'Allegato 3 "Specifiche tecniche del terminale di controllo degli accessi"**.

- il sistema dovrà gestire gli accessi assicurando il riconoscimento dei singoli settori in modo da inibire l'ingresso del pubblico in zone differenti dal settore riferito sul biglietto
- il sistema dovrà permettere la visualizzazione dei report degli accessi effettuati presso le strutture in modalità di singola struttura e dettaglio dei varchi della struttura.
- sistema dovrà garantire la massima flessibilità nella fase di gestione degli eventuali abbonamenti che dovranno comprendere la gestione multipla delle locations previste e la gestione multipla delle discipline sportive;
- il sistema dovrà prevedere la possibilità di emissione di Recovery Ticket nel caso in cui l'utente che ha acquistato il titolo di accesso sia impossibilitato ad accedere a quel settore per motivi di disabilità temporanea
- l'hardware fornito dovrà prevedere la lettura del codice a barre del supporto cartaceo e la stessa lettura dovrà essere garantita anche su supporto tipo cellulare o tablet.

Il software fornito deve essere gestibile da un numero minimo di apparecchiature hardware rispondenti alla seguente descrizione:

- server locale per gestione biglietteria e server locale per gestione accessi completo di gruppo di continuità, che alimenti tutte le varie interfacce di vendita, sia locale sia remoto e di controllo e monitoraggio. In entrambi i casi il server deve essere composto da un server operativo e un server di backup in stato di hot-standby allineato in tempo reale sia come software installato che come base dati al server principale, in modo tale da poterlo sostituire in ogni momento senza nessun downtime del servizio, assicurando quindi un alto livello di continuità e di disaster recovery.

Il dettaglio della fornitura hardware a noleggio richiesta è il seguente:

- n. 180 laptop sistema operativo Windows 7 o superiore. I laptop vengono impiegati come client del sistema, sia per le biglietterie centrali (botteghini) sia per i punti remoti durante gli eventi.
- n. 140 stampanti termiche per l'emissione del biglietto forniti dal Fornitore. Si intendono stampanti industriali, che permettono la personalizzazione del biglietto mediante la stampa di un logo di colore nero durante l'emissione del biglietto. In fase di stampa il sistema dovrà garantire la possibilità di inserimento di almeno tre marchi di colore nero di eventuali partners commerciali.
- n. 160 lettori di codice a barre di nuova generazione per la lettura e l'annullamento dei biglietti d'ingresso agli eventi.
- n. 400.000 supporti cartacei personalizzati UNIVERSIADE 2019, il cui lay-out sarà fornito dall' Organizzatore, che abbia le seguenti dimensioni:
 - cm. 15,2 di lunghezza
 - cm. 8,02 di larghezza
 - matrice biglietto (strappo) cm. 3,8 già inserita nei cm. 15,2 di lunghezza
 - carta termica di 180 gr.

Tutta la fornitura e la gestione dell'hardware così come quella dei supporti cartacei, sarà controllata, monitorata e gestita dalla SA che disporrà le strategie e le modalità d'uso e di impegno dandone riscontro al Fornitore il quale, seguendo tali indicazioni, dovrà attenersi scrupolosamente allo svolgimento del programma ricevuto senza eccepire la logistica.

Tutti i PC e devices relative necessarie per l'esecuzione del servizio saranno forniti direttamente dal Fornitore che assumerà altresì l'onere dell'installazione sui suddetti PC degli opportuni sw di gestione e connessione al server e dei driver per le installazioni delle devices.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti servizi:

- l'assistenza tecnica sette giorni su sette, dalle ore 08:00 alle ore 24:00, da prestarsi attraverso servizio di help desk telefonico;

- la creazione delle piante grafiche relative ai luoghi di spettacolo;
 - la formazione onsite di minimo 3 giorni all'utilizzo del sistema del personale interno alla SA;
 - il personale addetto deve essere esperto e deve conoscere tutte le funzionalità di vendita e di chiusura di cassa. La formazione sarà a carico del fornitore stesso;
 - l'inizializzazione degli eventi (date, titolo, prezzi, orari, strutture, tipologie di riduzioni, ecc.) per l'emissione dei biglietti e degli abbonamenti, secondo le politiche di prezzi fornite dalla SA.
- Le numeriche riferite alle postazioni di lavoro sono indicate **nell'allegato 1 "Calendario Eventi"**.

4.3 VENDITA VIA INTERNET

Si dovrà prevedere l'abilitazione del sito ufficiale della SA al servizio di vendita online dei singoli eventi tramite link dedicato (scelta Evento, date, prezzo e posti, pagamento con gateway di pagamento leader nel commercio elettronico garantiti dai massimi livelli di sicurezza). E' richiesto che il servizio di biglietteria online venga attivato anche sul del circuito di prevendita integrato al sistema di biglietteria.

E' richiesta la vendita sia in lingua italiana sia in inglese

Il modulo per la vendita via Internet genererà automaticamente la ricevuta dell'acquisto.

- Il sistema dovrà essere attivo 24 ore su 24;
 - le lingue utilizzate per il servizio di help e di vendita devono essere in italiano e in inglese;
 - il sistema di vendita via Internet deve prevedere di generare direttamente al cliente un titolo di ingresso con codice a barre a lettura ottica;
 - il sistema deve prevedere la personalizzazione grafica di tutte le pagine relative alla vendita dei biglietti e degli abbonamenti per gli eventi programmati dalla SA omogenea con le guide-linea fornite dal web-master della SA stessa;
 - il sistema deve prevedere la possibilità di inserire, attraverso iFrame o HTML nella pagina evento del sito della SA, la rispettiva pagina evento della biglietteria, così da consentire ai visitatori del sito web della SA di acquistare direttamente su tale piattaforma, così da integrarla al sistema di vendita on-line (indicazioni tecniche a cura dell'Aggiudicatario);
 - Il pagamento deve avvenire tramite carta di credito o altre forme accettate;
 - il sistema visualizza la ricevuta di pagamento (incl. codice di transazione) alla fine dell'avvenuto acquisto;
 - il gestore potrà prevedere come servizio agli utenti la spedizione dei titoli a domicilio. In questo caso è facoltà del gestore di chiedere adeguato compenso all'acquirente per lo svolgimento di tale servizio, per il quale sarà direttamente responsabile del buon esito, manlevando la SA da ogni responsabilità per l'attività.
- Dovrà essere prevista la possibilità di attivare la vendita online di biglietti a prezzo intero, ridotto e omaggio e gestire eventuali promozioni studiate con l'ufficio marketing UNIVERSIADE 2019, ovvero last minute (vale a dire biglietti a prezzo ridotto venduti esclusivamente nel giorno dell'evento o altre forme di promozione), abbonamenti turistici in collaborazione con le Istituzioni locali, (es.: UNICO CAMPANIA, ARTECARD).

4.4 SERVIZI PROFESSIONALI – ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il Fornitore garantirà il presidio on site per tutti gli eventi organizzati dalla SA, includendo le attività di:

- predisposizione apparecchiature di biglietteria;
- predisposizione SW Client per le apparecchiature di Controllo degli Accessi;
- test di collaudo.

La durata di tali attività di presidio on site dovranno considerarsi estese a tutto il periodo della Manifestazione.

Il presidio dovrà essere garantito da un team con le seguenti caratteristiche professionali:

- tecnico specializzato, con conoscenza di tutte le componenti del sistema di biglietteria;
- tecnico specializzato, con conoscenze di tutte le componenti del sistema di controllo degli accessi;
- tecnico specializzato con competenze Information and Communication Technology.

Il fornitore dovrà indicare nell'offerta un piano di assistenza tecnica on-site che garantisca la continuità del servizio.

L'attività di assistenza deve prevedere inoltre controllo remoto presso le apparecchiature installate, per elevare il grado di affidabilità del sistema.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire un servizio di call center e assistenza H24 che preveda:

- supporto agli uffici amministrativi durante l'utilizzo delle funzioni ADMIN previste dal sistema tra cui la visualizzazione dei report di vendita, la visualizzazione e monitoraggio delle vendite;
- assistenza al pubblico durante la fase di vendita via internet;
- attività di informazione a supporto sia delle vendite che della fruizione degli Eventi della Manifestazione, con operatori adeguatamente formati che abbiano una buona conoscenza dell'inglese.

4.5 SERVIZI DI PREVENDITA

Il Fornitore dovrà provvedere alla giusta distribuzione dei titoli d'accesso destinati agli eventi inseriti nel programma UNIVERSIADE 2019 così come da **allegato 1 "Calendario Eventi"**. A tal proposito dovrà garantire la giusta copertura territoriale con un circuito di prevendite collegate col sistema di vendita. Al fine di ottimizzare la capillarità della rete vendita, il Fornitore, esclusivamente per ciò che riguarda la fase di prevendita e vendita online via internet, potrà eventualmente anche creare delle sinergie e partnership, accollandosene sempre gli eventuali oneri e assumendosi le responsabilità inerenti la gestione degli incassi. Il Fornitore dovrà provvedere a fornire rendicontazione giornaliera relativa agli incassi e provvederà a fornire tutte le rendicontazioni finali inclusa la produzioni dei modelli C1 SIAE.

Tutti i punti vendita dovranno avvalersi di un applicativo integrato che consenta agli operatori di verificare le disponibilità in tempo reale e di procedere alla vendita. I punti vendita dotati di apposita stampante saranno in grado di consegnare al cliente il biglietto cartaceo necessario per assistere all'evento scelto.

4.6 SERVIZI AGGIUNTIVI DI CASSA PRESSO I BOTTEGHINI

Il Fornitore dovrà fornire un adeguato servizio di cassa necessario a soddisfare le richieste del pubblico.

Il servizio dovrà rispettare in pieno il cronoprogramma definito dall'Organizzatore garantendo la presenza delle figure di cassa ad ogni evento presso le strutture previste. Tali figure dovranno essere munite di fondo cassa in modo da garantire il giusto svolgimento del servizio. Presso i botteghini delle strutture saranno presenti gli arredi necessari, tavoli, sedie, elettricità, connessione internet e sarà cura del Fornitore l'approvvigionamento di tutte le multiprese per la connessione elettrica di l'hardware.

Il Fornitore dovrà provvedere alla fornitura del fondo cassa necessario alla gestione della vendita presso i botteghini presenti presso le strutture. Il personale di cassa dovrà essere fornito di cassetta per la gestione del denaro.

Riguardo al personale impiegato nell'espletamento del servizio, il Fornitore, nel corso dell'affidamento, dovrà, altresì, garantire:

- l'osservanza, nei confronti di tale personale, delle disposizioni dei Contratti Collettivi nazionali del lavoro (CC.CC.NN.L.) nonché della normativa vigenti sotto ogni profilo, compreso quello retributivo, previdenziale e della sicurezza. Le prestazioni dovranno svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme applicabili in materia di prevenzione degli infortuni, igiene, sicurezza e salute durante il lavoro, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.;
- che l'accesso alle sedi (anche periferiche) dell'Amministrazione nonché agli uffici regionali ove, di regola, presta la propria attività, avvenga, da parte di ciascuna risorsa impiegata, nel rispetto di tutte le relative prescrizioni e procedure di sicurezza.

Sarà cura della SA effettuare tutte le verifiche necessarie al fine di riscontrare che il servizio sia svolto in modo regolare e coerente e che rispetti in pieno tutte le richieste effettuate nel presente capitolato di gara.

Il Fornitore dovrà fornire ogni giorno l'elenco nominativo delle risorse da esso contrattualizzate rispettando il programma dettagliato della dislocazione delle unità presso le location previste, che sarà in seguito fornito dalla SA.

La SA provvederà alla gestione operativa di tutto il personale addetto al servizio di cassa, coadiuvato dal Fornitore, definendo le modalità di impegno delle unità presso le sedi predefinite. Tale gestione avverrà con il supporto del Venue Manager sito presso la propria struttura di competenza. Il Fornitore seguirà, pertanto, in modo puntuale, tutte le direttive della SA relative alla logistica del servizio da svolgere. Presso tutte le strutture adibite ad ospitare le gare, si prevede l'utilizzo di un numero di risorse con mansione di cassiere e eventuali risorse con mansione di supervisor che saranno di supporto al servizio.

Tali figure saranno impegnate e suddivise seguendo il programma definitivo di dislocazione risorse che sarà in seguito fornito e rispettando il prospetto dell'**allegato 1 "Calendario Eventi"**.

4.7 SERVIZI AGGIUNTIVI DI STACCO BIGLIETTI PRESSO I VARCHI D'ACCESSO

Il Fornitore dovrà garantire un servizio di accoglienza, controllo e stacco biglietti presso i varchi di accesso e dove richiesto di accoglienza ai varchi spogliatoio, con personale qualificato al fine di monitorare l'ingresso del pubblico e degli addetti ai lavori presso le strutture. Il personale avrà in dotazione i lettori ottici forniti dal Fornitore collegati al software di accessi. Ogni biglietto di qualunque tipologia dovrà essere registrato in modo da permettere l'annullo digitale dello stesso ed impedire il riutilizzo improprio. Il personale dovrà essere riconoscibile a mezzo casacca/divisa e badge identificativo. Le unità preposte presso i varchi spogliatoi saranno coordinate dal Venue Manager di riferimento. Si richiede personale che abbia esperienza nel campo degli eventi sportivi e che abbia anche eventuale attestato steward. L'attività da svolgere in questa fase di controllo si limita all'accoglienza e allo stacco/annullo dei titoli d'accesso a mezzo lettore ottico di ultima generazione e non prevede le altre attività di controllo quali il pat down o la bonifica dell'impianto.

Riguardo al personale impiegato nell'espletamento del servizio, il Fornitore, nel corso dell'affidamento, dovrà, altresì, garantire:

- l'osservanza, nei confronti di tale personale, delle disposizioni dei Contratti Collettivi nazionali del lavoro (CC.CC.NN.L.) nonché della normativa vigenti sotto ogni profilo, compreso quello retributivo, previdenziale e della sicurezza. Le prestazioni dovranno svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme applicabili in materia di prevenzione degli infortuni, igiene, sicurezza e salute durante il lavoro, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.;
- che l'accesso alle sedi (anche periferiche) dell'Amministrazione nonché agli uffici regionali ove, di regola, presta la propria attività, avvenga, da parte di ciascuna risorsa impiegata, nel rispetto di tutte le relative prescrizioni e procedure di sicurezza.

Sarà cura della SA effettuare tutte le verifiche necessarie al fine di riscontrare che il servizio sia svolto in modo regolare e coerente e che rispetti in pieno tutte le richieste effettuate nel presente capitolato di gara.

Il Fornitore dovrà fornire ogni giorno l'elenco nominativo delle risorse da esso contrattualizzate rispettando il programma dettagliato della dislocazione delle unità presso le location previste, che sarà in seguito fornito dalla SA. Tale gestione avverrà con il supporto del Venue Manager sito presso la propria struttura di competenza. La SA provvederà alla gestione operativa di tutto il personale addetto al servizio di accoglienza, controllo e stacco, coadiuvato dal Fornitore, definendo le modalità di impegno delle unità presso le sedi predefinite. Il Fornitore seguirà, pertanto, in modo puntuale, tutte le direttive della SA relative alla logistica del servizio da svolgere.

A tal fine si prevede l'utilizzo di numero di unità impegnate con mansione di steward accoglienza, controllo e stacco. Tali figure saranno impegnate e suddivise seguendo il programma di dislocazione risorse che sarà in seguito fornito e rispettando il dettaglio dell'**allegato 1 "Calendario Eventi"**.

5. REQUISITI FUNZIONALI DEL SERVIZIO

Nel presente paragrafo si riporta il dettaglio funzionale dei requisiti che devono essere riscontrati nel sistema del Fornitore e nei servizi offerti.

5.1 SPECIFICHE FUNZIONALI DELLA PIATTAFORMA DI VENDITA ED EMISSIONE DEI TITOLI DI ACCESSO

La piattaforma proposta deve essere:

- disponibile in lingua italiana per quanto concerne l'ambiente di back end e in italiano e inglese per quanto concerne l'ambiente di front end a uso dell'utente Consumer;
- pienamente rispondente alle normative vigenti, anche in materia fiscale, di emissione e vendita di titoli di accesso per eventi destinati al pubblico.

Per le funzioni di vendita, le componenti dovranno comunque utilizzare schemi standard per applicativi *web based* e tali che sulle postazioni client non debba essere richiesta l'installazione di alcuno specifico software necessario per il funzionamento e la fruizione delle varie componenti della piattaforma.

5.2 SERVIZI DI PAGAMENTO E RIVERSAMENTO DEGLI INCASSI

5.2.1 SISTEMI DI PAGAMENTO

Nell'ambito della vendita dei titoli di accesso, il sistema deve permettere all'acquirente online la possibilità di utilizzare le principali carte di credito. L'emissione del titolo di accesso dovrà essere tassativamente subordinata all'accertamento dell'avvenuto pagamento e/o alla verifica della validità della carta di credito. In ogni caso la responsabilità dell'incasso, ivi incluso il rischio di frodi o truffe nell'utilizzo degli strumenti di pagamento o transazioni disconosciute dal cliente, banconote false, rimane in capo al Fornitore, con la conseguenza che alla SA devono essere riversati l'intero controvalore dei biglietti emessi e non annullati, tranne che per i biglietti emessi direttamente dalla SA e dagli eventuali punti vendita direttamente controllati dalla SA stessa.

5.2.2 GESTIONE DEGLI INCASSI

Il Fornitore sarà unico responsabile di tutti gli incassi effettuati per conto della SA e di cui ne manleva ogni responsabilità inerente mancati versamenti da parte di esercizi commerciali collegati al circuito di prevendite o eventuali frodi a mezzo internet o, durante le vendite presso i botteghini, di eventuali banconote false trattenute dai cassieri preposti al servizio di cassa.

Il Fornitore potrà applicare un importo massimo sulla vendita dei titoli di accesso quale diritto di prevendita fino ad un massimo di € 1,00. La maggiorazione potrà essere applicata esclusivamente durante le fasi di vendita in prevendita e a mezzo internet. Tale maggiorazione non potrà essere applicata durante la vendita presso i botteghini delle varie sedi durante il giorno della competizione.

L'importo relativo alla maggiorazione di € 1,00 sarà inserito nei modelli C1, così come previsto dalle normative vigenti, e sarà trattenuto dal Fornitore previa esibizione di fattura durante la fase della rendicontazione e della chiusura economica. La chiusura economica non potrà avvenire secondo il principio del conguaglio, pertanto il Fornitore provvederà, secondo i tempi previsti, al versamento di tutti gli incassi effettuati. La SA provvederà al versamento degli importi dovuti al Fornitore a ricezione fattura entro 30 giorni.

5.2.3 RIVERSAMENTO DEGLI INCASSI

Nell'offerta il Fornitore dovrà indicare le modalità di riversamento degli incassi che dovrà comunque essere effettuato con cadenza settimanale.

5.3 REPORTISTICA

Il sistema messo a disposizione dal Fornitore dovrà consentire:

- reportistica periodica e finale evento/manifestazione/incassi;
- stampa giornaliera e registrazione del prospetto indicante tutti i titoli di accesso venduti, nonché gli incassi realizzati per controllo contabile, amministrativo e fiscale.

5.4 RETE DI VENDITA FISICA E CALL CENTER DEL FORNITORE

Il Fornitore dovrà avere la disponibilità di una rete di vendita fisica propria nonché un Call center in grado di assicurare le vendite telefoniche.

Il Call Center dovrà essere in grado di fornire Informazioni sulla manifestazione/evento, sulla disponibilità dei posti, Informazione sui prezzi, sul proprio Titolo d'accesso e dovrà inoltre essere in grado di effettuare prenotazioni e vendita di Titoli di accesso ai clienti, processando i relativi pagamenti.

5.5 SERVIZI DI PROMOZIONE – ATTIVITÀ MIGLIORATIVE

Il Fornitore dovrà presentare un piano di dettaglio delle attività di comunicazione che potrà realizzare attraverso i propri canali e strumenti per tutti gli eventi in programma.

Il Piano di Comunicazione dovrà presentare l'elenco completo degli strumenti e delle azioni multi-canale che saranno svolte, in base alle tempistiche e agli eventi oggetto di Comunicazione, con particolare attenzione alle attività da svolgersi via-web.

Il Fornitore dovrà svolgere attività di promozione e comunicazione, utilizzando propri strumenti, di concerto con quelli della SA, al fine di aumentare la visibilità e la conoscenza degli eventi inseriti nel programma UNIVERSIADE 2019, in particolare con le informazioni necessarie all'acquisto dei titoli d'accesso.

Il Fornitore, attraverso i propri canali, provvederà a recapitare alla rete di prevendite tutto il materiale promozionale previsto.

Gli strumenti del Fornitore dovranno essere a diffusione nazionale, no sovrapponibili a quelli della SA ma ad integrazione ed estensione degli stessi.

Il Fornitore dovrà garantire la riconoscibilità del marchio UNIVERSIADE 2019 negli strumenti messi a disposizione, sulla Home Page del sito internet e sui social a esso collegati.

Il Fornitore potrà proporre delle soluzioni migliorative complementari al sistema offerto.

5.6 CONNETTIVITÀ

È richiesto all'offerente di descrivere in dettaglio la modalità di connettività e la capacità di banda necessaria per stabilire una adeguata gestione del servizio.

Sarà a carico della SA la connettività necessaria per le attività locali (linee internet/Wi-Fi della Manifestazione/Venue).

5.7 PROTEZIONE DATI PERSONALI

Il sistema dovrà prevedere, in ottemperanza di disposizioni e/o provvedimenti normativi, meccanismi di autenticazione, autorizzazione e profilazione per l'accesso alle funzionalità previste, ai dati e ai file trattati.

Per il trattamento dei dati personali dovrà essere garantita la tutela e la riservatezza dei dati stessi in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente (GDPR – regolamento europeo sulla protezione dei dati personali), ivi comprese le relative misure di sicurezza previste.

Particolare attenzione dovrà essere assicurata per la gestione delle categorie di dati speciali previste dal GDPR, per le quali deve essere garantita una soluzione che comporti il pieno rispetto della normativa sopra citata e della ulteriore normativa di settore applicabile.

5.8 REQUISITI DI SICUREZZA

Il Fornitore dovrà essere dotato di sistemi di tracciamento e registrazione delle attività eseguite da tutti gli utenti, siano essi interni od esterni, e compresi gli utenti di amministrazione in accordo alla normativa vigente ivi compresi i meccanismi di identificazione, autorizzazione all'accesso e tutte le fasi di autenticazione.

5.9 GESTIONE UTENZE

La piattaforma di biglietteria dovrà avere la possibilità di gestire tutte le tipologie di utenze (utenza botteghino, utenza reportistica, utenza supervisore etc.) con la possibilità di creare, modificare ed eliminare utenti e/o diritti.

6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI RICHIESTI

A seguire sono descritte le specifiche dei servizi professionali che il Fornitore dovrà erogare nell'ambito della fornitura.

L' Aggiudicatario quindi dovrà:

- erogare tutti i servizi necessari all'avvio, alla manutenzione correttiva e adeguativa, all'assistenza relativa alla piattaforma software e alle strumentazioni hardware;
- erogare un adeguato servizio di assistenza che preveda anche la puntuale installazione delle attrezzature hardware presso le sedi previste dal calendario, vedi **allegato 1 "Calendario eventi"**, prevedendo un numero di risorse adeguato da impiegare per il supporto operativo agli eventi.
- In caso di necessità, guasto o adeguamento della configurazione di un apparato hardware, provvedere prontamente alla sostituzione dell'apparato oggetto del malfunzionamento, prevedendo comunque apparati di back-up che possano permettere un ripristino del servizio in tempi immediati.

Tutte le specifiche relative all'offerta economica dovranno essere specificate compilando le tabelle di cui all'**allegato 4 "Offerta Economica"**.

7. CONTRATTO

Come detto, il Comitato stipulerà con il Fornitore un contratto relativo all'intero servizio.

7.1 DURATA DELLA FORNITURA

La data d'inizio del progetto decorre dalla data di stipula del contratto.

7.2 CONSEGNA DATI A FINE CONTRATTO

Alla scadenza del contratto, i dati presenti nella piattaforma dovranno essere resi disponibili alla SA secondo le specifiche tecniche che saranno concordate con l'Impresa.