

## ALL. 1 - CAPITOLATO

### 1. OGGETTO

Oggetto dell'appalto è la fornitura non in esclusiva del servizio di biglietteria e prenotazione elettronica relativa all'attività dell'Ente.

### 2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

- Il sistema deve poter gestire eventi soggetti e non soggetti a Sigillo Fiscale; per gli eventi con Sigillo Fiscale le smart-card necessarie devono essere intestate al fornitore;
- Fornitura di n. 4 stampanti per la biglietteria presso il Teatro in comodato d'uso;
- Biglietti standard per la biglietteria presso il Teatro forniti dal Fornitore; i biglietti dovranno poter essere personalizzati in fase di emissione con loghi forniti;
- L'accesso al Sistema deve essere regolato da login e password con utenza d'accesso fornite dal Fornitore;
- Le utenze d'accesso devono poter essere personalizzabili nell'operatività e nelle funzioni accessibili;
- Ogni operatore del botteghino deve poter disporre di una rendicontazione dettagliata dei suoi movimenti di cassa interrogabile in qualsiasi momento della sua attività giornaliera, per la verifica dell'incassato;
- Il Sistema dovrà avere una struttura che preveda:
  - botteghino organizzatore,
  - rete di prevendita fisica,
  - sito internet,
  - call center.
- Le parti sopra descritte devono interagire in tempo reale in modo da avere un aggiornamento immediato delle disponibilità;
- Il Sistema deve prevedere l'integrazione in tempo reale tra organizzatore, botteghino, i diversi canali di prevendita;
- La pagina di vendita dell'evento deve evidenziare all'Organizzatore i posti disponibili e quelli non disponibili evidenziando se riservati, prenotati, opzionati e venduti. Al Rivenditore invece evidenzia solo i posti disponibili alla vendita con le relative tariffe disponibili;

- Ogni vendita deve aggiornare in tempo reale il Data Base relativo alle disponibilità e alle transazioni economiche;
- I biglietti emessi dalla rete di prevendita devono poter annullare solo nel giorno di emissione;
- Il Sistema deve integrare anche la gestione contabile con accredito diretto sul conto corrente dell'organizzatore di tutte le vendite effettuate dai canali di prevendita diversi dal botteghino;
- Il Sistema deve garantire il pieno rispetto delle normative ministeriali relative ai sistemi di emissione automatizzata di titoli d'accesso;
- Il Sistema deve gestire tariffe intere, ridotte, con iva normale e con iva preassolta;
- Il Sistema deve gestire la vendita di biglietti e di abbonamenti a data fissa e a data aperta;
- Il Sistema deve prevedere la possibilità di spedizione online dei titoli di accesso in formato pdf.

### 3. OPERATIVITA' DI VENDITA DEL BOTTEGHINO

- L'operatività del botteghino, data la centralità di questa struttura nella vendita e nel rapporto con i clienti, deve potersi svolgere con diversi livelli qualitativi di seguito riportati;
- Il botteghino e i suoi operatori devono avere abilitazioni che permettono la più ampia funzionalità e visibilità nell'utilizzo del sistema sia per attività di front office sia di back office;
- Il Sistema deve permettere la vendita diretta e da prenotazione dei biglietti, di abbonamenti a turno fisso e a data aperta, con scelta del posto in mappa;
- Gli addetti devono poter gestire l'inserimento di prenotazioni con la creazione di specifiche anagrafiche di acquisto, con la possibilità di raccogliere i dati anagrafici dell'acquirente (privato o agenzia);
- La prenotazione deve poter prevedere il pagamento posticipato;
- Il Sistema deve disporre di report online e batch per la rendicontazione delle vendite, oltre ai modelli C1 e C2 da presentare in Siae.

### 4. RETI DI PREVENDITA

- **Il Fornitore deve mettere a disposizione una capillare rete di prevendita che preveda:**
  - Sistema di vendita Internet
  - Call Center multilingue
  - Rete fisica di rivenditori
  - altri canali;

- La gestione dell'incasso e la remunerazione della rete di prevendita è a cura del Fornitore;
- Il Sistema NON deve permettere ai rivenditori di modificare il prezzo di vendita riportato sul titolo di ingresso;
- I rivenditori devono poter vendere a tariffa intera e ridotta, se prevista.

## 5. VENDITA ONLINE

- La piattaforma di Biglietteria on-line deve poter essere integrata all'interno del sito del Teatro con il mantenimento del lay out, così da mantenere le logiche di continuità e di brand identity;
- La piattaforma di Biglietteria on-line deve presentare le seguenti caratteristiche:
  - facilità di navigazione
  - vendita con scelta in mappa del posto
  - vendita con tariffa intera e ridotte, se previste
  - vendita di biglietti e di abbonamenti a data aperta
  - compatibilità con le diverse tipologie di browser
  - gestione a cura del fornitore dell'invio dei biglietti al domicilio dei clienti se richiesto
  - deve poter gestire la vendita in la lingua italiana, inglese e tedesca
  - il sistema deve consentire la generazione di codici promozionali univoci per gestire campagne promozionali
  - deve poter gestire il pagamento con le principali carte di credito (Visa, Mastercard, American Express e Diners)
  - durante il processo di acquisto il sistema può proporre attivamente prodotti accessori o servizi che consentono all'utente di creare in autonomia dei bundle
  - link autenticati.

## 6. CALL CENTER

- L'operatività del Call Center deve prevedere:
  - Vendita con scelta del posto in mappa;
  - Vendita di biglietti e di abbonamenti a data certa e a turno fisso, riscatto del biglietto abbonamento degli abbonamenti a data aperta;
  - Possibilità di vendere tariffe differenziate, se disponibili;
  - Gestione a cura del fornitore dell'invio dei biglietti al domicilio dei clienti se richiesto;
  - Vendita con operatori multilingua;
  - Pagamento delle prenotazioni con le principali carta di credito (Visa, Mastercard, American Express e Diners).

## 7. ATTIVITA' DI CRM E DI MAILING

- Il fornitore dovrebbe mettere a disposizione un sistema di CRM e mailing per attività di

comunicazione e campagne promozionali.

#### 8. SISTEMA DI CONTROLLO ACCESSI

- Il Fornitore deve garantire un sistema di controllo accessi integrato con il sistema di biglietteria;
- Il Fornitore si deve impegnare a fornire i lettori palmari;
- Sarà cura di Marche Teatro fornire la rete wi-fi necessaria.

#### 10. ASSISTENZA

- Il Fornitore deve garantire un servizio di assistenza telefonica, operativo tutti i giorni, che dovrà essere contattabile almeno fino all'inizio di ogni spettacolo.