

Allegato A)

MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

1) Tipologie di biglietti

Per l'accesso al sistema museale sono attualmente previste le tipologie di biglietti di cui all'allegato B

Contingentamento

Riguarda, attualmente, gli accessi alla Cappella degli Scrovegni.

Il periodo di apertura giornaliero della Cappella è suddiviso in fasce orarie, ovvero le prenotazioni sono accettate attualmente ogni 15 minuti dall'ora di apertura sino a 15 minuti prima della chiusura della Cappella.

Per taluni periodi dell'anno e fasce orarie, potrà essere stabilito, con funzione promozionale, un tempo di visita più ampio. Tale circostanza verrà definita con congruo anticipo.

In ogni fascia di visita, deve essere possibile la prenotazione di gruppi e/o di singoli, fino a 25 componenti per la Cappella degli Scrovegni,

Per eventuali mostre temporanee, o l'accesso ad eventi e/o i monumenti facenti parte del sistema museale, le modalità di contingentamento (fasce orarie e numero degli accessi) verranno di volta in volta stabilite in sede di programmazione, con congruo anticipo. La necessità di una flessibilità nel definire le fasce va tenuta presente nella strutturazione dell'applicazione software di prenotazione.

Composizione del pubblico

Rispetto alla composizione del pubblico due sono le tipologie individuate:

- Singoli: sono definite come "singoli" le prenotazioni di visitatori singoli o organizzati in insiemi inferiori alle 10 unità. A questi si applicano le tariffe normali o ridotte per particolari categorie.
- Gruppi: si considera gruppo l'insieme – comitiva o scolaresca - non inferiore a 10 e non superiore a 25 (dato riguardante la Cappella degli Scrovegni) compreso capogruppo o accompagnatore. A questi si applica la tariffa "ridotti" o "scolaresche" applicata anche per gruppi in numero inferiore a 10 alunni. In caso di insiemi numerosi (più di 25 persone per la Cappella degli Scrovegni) questi dovranno necessariamente essere suddivisi in più gruppi. Va segnalato al richiedente che formulando la richiesta come gruppo può beneficiare della tariffa ridotta.

L'applicazione informatica con cui verrà gestito il servizio,

- deve accettare prenotazioni di ingressi "singoli" o di "gruppo", compatibilmente alle disponibilità di posto.
- deve evitare, non accettando l'immissione di prenotazioni, un numero di accessi maggiore di quello predefinito per una determinata fascia oraria.

Sarà compito dell'operatore dare risposta adeguata alle esigenze delle persone richiedenti evitando formulazioni rigide e proponendo alternative (di fascia oraria/giorno ecc.). Nel caso di gruppi diversi e buona norma evitare, se possibile, la compresenza nella stessa fascia di visita.

Prenotazione

La prenotazione viene gestita attraverso il software che deve essere accessibile, con modalità diverse, da due tipologie di utilizzatori:

1. l'operatore autorizzato e accreditato (operatore del call center dedicato, operatore della biglietteria, della Direzione del Settore CTMB ecc.);
2. il visitatore (utente finale) che vi accede attraverso le pagine del sito web;

L'accesso al software da parte degli operatori autorizzati dovrà avvenire secondo adeguate misure di sicurezza, e l'applicazione registrerà, a fini statistici, i dati dell'attività proveniente da tali operatori.

Ogni richiesta di prenotazione visita e conseguente prevendita, riguardante i singoli visitatori, dovrà ricomprendere le diverse tipologie di biglietto.

Il visitatore, previamente informato delle diverse possibilità, dovrà poter specificare se intende acquistare biglietto per la Cappella Scrovegni/Musei Civici, biglietto solo Cappella (solo il lunedì non festivi o fascia serale) per singola sede

museale o biglietto cumulativo nelle sue varie forme e composizioni (biglietto, tessere cumulative PadovaCard, Carta famiglia, e Tessera Musei) e di quanti interi, quanti ridotti, quanti omaggio sarà composta la sua richiesta. Agli effetti della prenotazione nelle fasce di visita il software considererà la somma delle diverse quantità.

La richiesta di prenotazione da parte di gruppi avrà come riferimento le tipologie di biglietto "Ridotti" o "Scolaresche", la tariffa sarà applicata a tutti i componenti, eccezion fatta per una unità (l'accompagnatore) cui sarà riconosciuta la gratuità con dovuto solo il diritto di prenotazione.

L'applicazione, verificata la disponibilità, nella fascia richiesta, della quantità indicata, deve richiedere, prima di validare la prenotazione, tre passaggi:

- la registrazione dei dati personali di colui che prenota, corredata dell'informativa relativa al trattamento dati ed alla richiesta di consenso.
- la conferma dei dati di visita (data, fascia oraria, numero persone, importo totale (dei biglietti e del diritto di prenotazione)
- l'emissione di un codice alfanumerico di riferimento per la prenotazione da utilizzare nel pagamento **obbligatorio** dei biglietti, con l'avviso che la prenotazione diverrà definitiva alla conferma che perverrà dopo aver effettuato il versamento;

Al costo totale dei biglietto/i dovrà essere aggiunto anche il diritto di prenotazione di euro 1,00 calcolato in ragione di ogni persona (anche se fa parte di un gruppo) e per ogni tipologia di biglietto (anche per i gratuiti e gli accompagnatori).

Sui biglietti gratuiti emessi per le visite istituzionali e per la stampa e per l'ingresso degli operatori turistici nell'esercizio delle loro funzioni non viene applicato il diritto di prenotazione.

Nel caso l'applicazione registri la non disponibilità, richiederà al visitatore/operatore di indirizzarsi su altra fascia oraria/ giorno.

5) Pagamento della prenotazione, invio/stampa conferma

A.1) Prenotazione via internet

Il software, riepilogato il costo totale della prenotazione dopo che il visitatore avrà accettato di pagare la somma indicata, si aprirà alla fase di pagamento attraverso carta di credito su piattaforma bancaria, ovvero avverrà lo scollegamento dal sito dell'applicazione per entrare nel sito protetto della banca. Al termine della transazione, il collegamento ritornerà automaticamente al sito dell'applicazione.

Nota: Essendo lasciata alla dichiarazione del visitatore la formulazione della richiesta, l'onere della prova del diritto a riduzioni (quando non determinate dal numero di persone) è ugualmente a carico del visitatore in occasione di un eventuale controllo in sede e non interferisce sull'applicazione.

Il costo totale della transazione bancaria sarà a carico dell'utente.

A questo punto, l'applicazione registrerà, relativamente alla prenotazione in oggetto, l'avvenuto pagamento e l'utente riceverà una e-mail di conferma.

A.2) Acquisto mediante operatore (call center)

Il visitatore potrà prenotare l'ingresso ed acquistare il biglietto attraverso il call center (Numero Dedicato) avvalendosi dell'assistenza dell'operatore il quale utilizzerà l'applicazione di prenotazione.

Il sistema, quando la richiesta provenga da operatore di call center (o altro operatore autorizzato e riconosciuto), accetta la prenotazione di una fascia anche in assenza di pagamento. In quel caso, la richiesta che proviene da tale canale è accettata con un tempo di decadenza 48 ore (due giorni lavorativi esclusi sabato, domenica, festivi); per le scolaresche il tempo di decadenza è di 5 giorni.

In tal modo la prenotazione effettuata telefonicamente, viene eseguita in attesa che giunga al call center copia dell'attestazione (bonifico bancario, ecc.) di pagamento dei biglietti nei termini sopra indicati.

Il call center dovrà essere messo in grado di validare conseguentemente la prenotazione registrando l'avvenuto pagamento.

I pagamenti con bonifico bancario relativi alla prenotazione di ingressi ed all'acquisto di biglietti, ivi compreso il diritto di prenotazione, saranno versati su apposito c/c bancario del Comune di Padova, previa rendicontazione a scadenze concordate.

I pagamenti effettuati attraverso il sito web mediante carta di credito saranno introitati dalla Ditta che provvederà a versarli, non oltre 15 giorni dall'incasso, sul conto corrente suddetto.

L'importo sulle prenotazioni-prevendite di competenza della ditta verrà riconosciuto dal Comune di Padova alla stessa su presentazione di regolari fatture mensili e di rendicontazione.

B) Conferma della prenotazione

Al pagamento, comprovato dalla validazione sul relativo record:

- a) se la prenotazione è stata fatta in internet, sarà inviata automaticamente con e-mail al visitatore un messaggio con:
 - conferma dell'avvenuta prenotazione
 - riassunto degli estremi di prenotazione
 - numero identificativo della prenotazione.
- b) se la prenotazione è stata fatta attraverso call-center sarà inviato a cura dell'operatore al visitatore un messaggio con:
 - conferma dell'avvenuta prenotazione
 - riassunto degli estremi di prenotazione
 - numero identificativo della prenotazione

Nel secondo caso l'applicativo fornirà al call center la possibilità di stampare il messaggio da inviare.

C) Disdetta, annullamento, integrazione del biglietto

L'applicazione dovrà avere la possibilità che un biglietto precedentemente acquistato possa essere disdetto, annullato, ovvero integrato, in caso di pagamento inferiore al dovuto, con procedura da definire per evitare disguidi.

D) Rimborso del biglietto

La Direzione del Settore CTMB, per casi eccezionali, potrà riconoscere e autorizzare il rimborso del prezzo dei biglietti di entrata ad esclusione del diritto di prevendita sempre che l'inconveniente che porta al rimborso non sia imputabile al gestore del servizio di prenotazione prevendita. La ditta provvederà al rimborso autorizzato e compenserà l'importo restituito sui versamenti successivi.

E) Dati e Privacy

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

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

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

6) Realizzazione delle postazioni di biglietteria e ritiro biglietti

L'affidatario del sistema di prenotazione e prevendita **dovrà** garantire l'organizzazione delle postazioni informatizzate di biglietteria e la stampa del biglietto con le modalità e caratteristiche sotto indicate.

Salvo situazioni specifiche il personale di biglietteria è a cura del Comune.

A) Stampa del biglietto

- a) Il biglietto verrà emesso dalle postazioni dei Musei Civici, di Palazzo della Ragione e/o presso le sedi delle mostre o eventi;
- b) Il biglietto, a due strappi con un lato personalizzabile con specifica immagine e un lato adeguato alla stampa, dovrà venire stampato con stampante termica.

Il Biglietto dovrà riportare tutti i dati previsti dalla normativa vigente e tutti gli elementi identificativi di tipologia e prenotazione, tariffa applicata, codice alfanumerico univoco, barcode, ecc.

La grafica del biglietto, e le specifiche tecniche saranno concordati tra la ditta affidataria e la Direzione Settore CTMB.

c.1) Emissione di biglietti prenotati

La stampa del biglietto, relativo alle prenotazioni, dovrà essere attivabile solo dopo l'inserimento del numero identificativo della prenotazione previa eventuale verifica dei dati.

c.2) Emissione di biglietti non prenotati

Le postazioni di biglietteria presso i Musei Civici e Palazzo della Ragione e/o presso le sedi delle mostre o eventi, dovranno essere in grado di emettere anche biglietti che vengano acquistati al momento (last minute) da parte di visitatori che non hanno prenotato.

Ciò comporterà che l'applicazione:

- proceda all'emissione dei biglietti implementando i data base di registrazione delle vendite;
- emetta tali biglietti attraverso le medesime stampanti sovrastampando tutti i dati previsti dalla normativa vigente;

d) In caso di mancato collegamento con il server l'applicazione dovrà prevedere la possibilità di operare senza tale collegamento con la registrazione temporanea dei dati che non potessero essere inviati al sistema centrale in assenza di connessione telematica (guasto alle reti di telecomunicazione, problemi ai server internet, ecc) e ripristino del data base appena possibile.

B) Postazioni informatizzate di biglietteria e di prenotazione

B1) Le postazioni composte di hardware, software e stampante richieste sono sei :

- tre presso i Musei Civici agli Eremitani
- una presso Palazzo della Ragione
- Le altre due saranno attivabili presso le sedi di eventi, mostre temporanee e quant'altro.

In casi specifici per eventi, mostre ovvero in momenti di carico operativo maggiore, potranno inoltre essere richieste ulteriori installazioni di postazioni stabili o temporanee di biglietteria in grado di emettere i biglietti prenotati o meno.

Al riguardo la ditta dovrà indicare nell'offerta le condizioni economiche ed i tempi di attivazione garantiti, per postazioni di biglietteria, oltre le sei previste

b.2) Attivazioni dell'accesso al software per operatori esterni. Sono richieste:

- n. 1 accessi al software presso gli Uffici della Direzione Settore CTMB attivata con funzioni statistiche e di verifica;
- 3 accessi al software per le sedi dello I.A.T;

La ditta dovrà inoltre indicare nell'offerta le condizioni economiche ed i tempi di attivazione garantiti, in caso di richiesta di attivazione di ulteriori accessi al software per punti vendita esterni.