

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

Art. 1 - Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto :” Affidamento dei servizi di prenotazione - prevendita ingressi alla cappella degli Scrovegni e ai Musei civici facenti parte del sistema museale del Comune di Padova ”

Il servizio si riferisce agli ingressi alla Cappella degli Scrovegni, ai Musei Civici di Padova (collezioni permanenti) e a richiesta, previo accordo formale tra le parti interessate:

- deve consentire l'estensione del servizio alle mostre temporanee in essi allestite o a particolari iniziative presso le sedi monumentali facenti parte del sistema museale cittadino (visite guidate, eventi vari);
- deve consentire la prenotazione, la prevendita e la vendita dei biglietti di ingresso alla Cappella in orari diversi rispetto all'apertura ordinaria, in presenza di servizi affidati a terzi mediante concessione.

La prenotazione è obbligatoria, sia per i gruppi che per i singoli, per la Cappella e le mostre temporanee ad ingresso contingentato ed è facoltativa per l'accesso ai Musei Civici, se non interessati da mostra temporanea contingentata.

La prenotazione può avvenire tramite call center, internet, direttamente alla biglietteria, presso punti convenzionati (vedi allegato C) o altre modalità attivabili nel corso dell'affidamento.

Art. 2 - Importo stimato a base d'asta

L'importo dell'appalto a base dell'affidamento è definito da l'importo posto a base d'asta pari a euro 1,05 moltiplicato il numero di biglietti che si stima saranno emessi.

$$\text{Euro } 1.05 \quad \times \quad 1.142.857 = \text{€ } 1.200.000,00$$

Alla ditta appaltatrice sarà riconosciuto per il servizio di prenotazione e prevendita un corrispettivo pari a quello offerto in gara (base d'asta euro 1.05, IVA esente) per ogni biglietto emesso e calcolato in ragione di ogni persona (anche se fa parte di un gruppo) e per ogni tipologia di biglietto (anche per i gratuiti e gli accompagnatori).

Sono eccettuati i biglietti gratuiti emessi per le visite istituzionali, giornalisti e iniziative della didattica museale e per l'ingresso degli operatori turistici e scolastici nell'esercizio delle loro funzioni, cui non viene applicato il diritto di prenotazione;

Art. 3 -Descrizione del servizio

Il servizio di prenotazione e prevendita in affidamento prevede:

- la gestione del call center con informazioni e risposte oltre che in italiano, in lingua inglese, francese, tedesco, spagnolo e russo nonché nelle lingue ulteriori indicate in sede di offerta;
- la fornitura di una applicazione informatica (software) accessibile dagli operatori del call center, dalle biglietterie e, via internet, da operatori professionali, da singoli utenti e/o gruppi di utenti;
- la messa a disposizione, in comodato d'uso gratuito, di quattro adeguate postazioni hardware-software (PC monitor e stampanti) presso le sedi dei Musei per tutta la durata del servizio;
- la messa a disposizione di accessi privilegiati per la prevendita delle varie tipologie biglietti (in tutto o in parte) ai punti di vendita convenzionati secondo quanto indicato nell'allegato C). Ci si riserva, previo accordo tra le parti, la possibilità di modificare i punti convenzionati di cui all'allegato C);
- la realizzazione e gestione del sito web dedicato (in analogia con quanto già esistente);
- la fornitura (realizzazione e stampa, con eventuali adattamenti anche grafici) dei biglietti e di pari materiale promozionale-illustrativo (pieghevoli da distribuire all'utenza);
- la fornitura di una adeguata riserva di biglietti prestampati a garanzia di eventuale emergenza legate al non funzionamento dei sistemi;
- l'assistenza tecnica all'hardware (compreso materiale d'uso e di consumo) e al software, on line e on site;
- la garanzia di adeguati livelli di sicurezza per i dati che confluiranno nel sistema di prenotazione;

Il servizio si articola indicativamente delle seguenti fasi:

- Informazione ed orientamento all'utenza
- prenotazione accesso
- prevendita del "biglietto"
- incasso
- verifica dell'incasso o del mancato perfezionamento della prenotazione e recall dell'utente (Italia/estero)
- conferma all'interessato
- emissione della conferma della prenotazione
- attivazione di procedure di back-up e di attività provvisoria in assenza di collegamento telefonico
- predisposizione di eventuali documenti fiscali sulle operazioni effettuate
- predisposizione della lista giornaliera delle prenotazioni e conferme, e gestione eventuali storni
- versamento degli incassi alla tesoreria comunale
- disdette, annullamenti, integrazioni e rimborsi (eventuali)
- rendicontazione periodica amministrativa ed economica
- attività periodica di report ed estrazione di dati statistici (vedi allegato D)

Il sistema di prenotazione e prevendita (come descritto) è soggetto alle disposizioni normative di certificazione dei corrispettivi incassati in caso di esposizioni temporanee non museali o altri eventi culturali espressamente previsti dalla normativa vigente. In presenza di tali situazioni l'affidatario dovrà necessariamente provvedere all'attivazione di bigliettazione che ottemperi la normativa fiscale in parola.

Caratteristiche minime

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

A) CALL CENTER

- a) Gli addetti al call center dovranno essere in grado di rispondere adeguatamente all'utenza e pertanto dovrà sempre essere garantita la risposta oltre che in italiano almeno nelle seguenti lingue: inglese, tedesco, francese, spagnolo, russo;
- b) Ogni operatore, oltre alla lingua italiana, dovrà possedere almeno una conoscenza adeguata della lingua inglese;
- c) Il personale destinato al servizio dovrà venire adeguatamente informato su un insieme di aspetti inerenti il "prodotto" e prendere diretta visione dei luoghi, monumenti, beni artistici facenti parte del sistema museale cittadino;
- d) La gestione delle chiamate tramite call center dovrà garantire un minimo del 70% delle chiamate entranti ed un tempo medio di attesa di 30";
- e) Il Call center dovrà funzionare dal lunedì al venerdì (esclusi festivi) dalle 9 alle 19 ed il sabato (esclusi festivi) dalle 9 alle 18;
- f) Tutti gli addetti dovranno garantire la massima disponibilità e cortesia nei confronti dell'utenza;

Il Comune si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del personale che non risultasse idoneo alla particolarità dei servizi.

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

- a) Il sistema di prenotazione e di prevendita dovrà essere supportato da un'applicazione software fornita dalla ditta aggiudicataria accessibile in rete locale e via internet. Tale applicazione dovrà di gestire le fasi dell'attività sopra descritte;
- b) Tale applicazione dovrà contingentare gli ingressi offrendo la possibilità di adeguare la prenotazione di accessi di visitatori singoli e gruppi, in quantità e fasce orarie preordinate, sulla base di criteri predefiniti dalla Direzione dei Musei Civici per ciascuna delle sedi attivate;
- c) L'applicazione sarà accessibile mediante un'interfaccia dedicata dalle postazioni autorizzate a prenotare (call center, punti vendita) accettando la prenotazione anche in temporanea assenza di pagamento, prevedendone la stampa e quindi la successiva validazione (e contestuale emissione del sigillo fiscale, ove occorra) alla conferma del pagamento che potrà avvenire mediante bonifico bancario, c/c postale, carta di credito ed eventuali altre modalità;
- d) L'applicazione sarà accessibile dal sito dei Musei Civici e della Cappella degli Scrovegni dalle pagine web di prenotazione in modo "private label" indipendentemente dalla piattaforma hardware e dal software utilizzato dall'utente, in conformità alle indicazioni del Comune di Padova - Direzione Musei Civici (in particolare per ciò che riguarda le caratteristiche grafiche);

- e) L'applicazione sarà interfacciata ad un sistema di pagamento (per qualsiasi tipo di prenotazione) mediante carta di credito su piattaforma bancaria per le prenotazioni effettuate attraverso il sito internet; saranno prese in considerazione ulteriori forme di pagamento (quali bancomat o altro) che dovessero essere proposte dalla ditta;
- f) L'applicazione dovrà permettere l'annullamento di un biglietto precedentemente acquistato;
- g) L'applicazione prevederà un invio automatico di e-mail di conferma in caso di perfezionamento della prenotazione e del contestuale pagamento dei biglietti;
- h) L'applicazione dovrà permettere la prenotazione e il pagamento anche di eventuali servizi aggiuntivi e complementari connessi con la visita alla Cappella Scrovegni e Musei Civici/esposizione/evento (visite guidate, ecc.) con modalità che saranno concordate;
- i) L'applicazione dovrà permettere il funzionamento delle postazioni di biglietteria anche in temporanea assenza di collegamento con il server;
- j) L'applicazione dovrà elaborare almeno i report richiesti al successivo punto art.9;
- k) L'applicazione dovrà essere accessibile dalla Direzione Musei per ogni verifica e controllo;
- l) L'applicazione dovrà essere in grado di rispondere alla normativa in materia di biglietteria elettronica ove previsto dalla normativa fiscale per particolari eventi.

C) LE POSTAZIONI DI BIGLIETTERIA

L'attivazione delle postazioni di biglietteria è a carico della ditta appaltatrice. Il personale delle stesse è a cura del Comune di Padova: Per particolari situazioni, eventi, mostre potrà essere affidata all'appaltatore la gestione completa della biglietteria.

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

D) FRONT OFFICE E SERVIZIO ALL'UTENZA AL MUSEO

Nell'ambito dell'esistente la Ditta dovrà intervenire per migliorare le postazioni di lavoro, le modalità di comunicazione di informazioni e contenuti al pubblico, le dotazioni e i materiali di comunicazione presenti nel Corpo Tecnologico di Accesso (C.T.A.) alla cappella degli Scrovegni, dei quali il Concorrente prenderà conoscenza diretta nel corso di sopralluogo.

E) FORNITURA DI SOFTWARE ED HARDWARE

Per il funzionamento delle biglietterie la ditta appaltatrice è tenuta a fornire:

- 2 postazioni di biglietteria (computer, video, e stampanti laser) nella sede dei Musei Civici agli Eremitani, con ulteriore stampante in rete;
- 1 postazione di biglietteria comprensiva di terminale e stampante laser, a richiesta, nella sede dei Musei Civici agli Eremitani o in eventuale altra sede;
- l'attivazione di n. 1 accessi al software presso gli Uffici della Direzione Musei attivata con funzioni statistiche e di verifica;

- l'attivazione di un numero adeguato di accessi al software da parte di operatori esterni indicati dalla Direzione Musei ed in particolare presso sedi di Azienda Turismo Padova Terme Euganee. (vedere elenco allegato C)
- I materiali di consumo per la funzionalità delle apparecchiature, oltre alle matrici dei biglietti, pieghevoli illustrativi;
- tutte le variazioni ed integrazioni che saranno richieste per risolvere le esigenze evidenziate in sede di dimostrazione pratica ;

Dovrà inoltre indicare, secondo caratteristiche di standard e di costi (dichiarati in sede di gara ma non rilevanti ai fini dell'aggiudicazione e non vincolanti per l'Amministrazione Comunale):

- l'allestimento di ulteriori installazioni di postazioni stabili o temporanee di biglietteria, in grado di emettere i biglietti prenotati per le entrate a Cappella degli Scrovegni e Musei Civici di Padova, ovvero eventi quali mostre o altro;
- le condizioni economiche ed i tempi di attivazione garantiti, in caso di richiesta di attivazione di ulteriori accessi al software.

I termini operativi di attivazione saranno concordati di volta in volta.

Tutti gli elementi, le caratteristiche, i livelli di professionalità accettati e offerti in sede i gara devono essere garantiti e mantenuti per tutta la durata dell'appalto. Il mancato rispetto di quanto specificato oltre a generare l'attivazione di "penali", può essere causa di risoluzione del contratto.

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

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

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

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

Ogni disfunzione del servizio dovrà poter essere superata in teleassistenza, con reperibilità dalle ore 8,30 alle ore 19 per tutti i 7 giorni settimanali; per i problemi di software l'intervento tecnico dovrà avvenire entro 2 ore dalla segnalazione (orario ufficio: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14 e il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 18), e, per i problemi di hardware, il ripristino ed intervento risolutivo mediante intervento tecnico devono avvenire entro 2 ore dalla segnalazione (orario ufficio). La ditta, Inoltre, dovrà garantire reperibilità tecnica il sabato e nei giorni festivi e garantire l'attivazione, nei giorni festivi, ove necessario, di un ammontare di 25 interventi on site annui.

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

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

La ditta appaltatrice opera quale autonomo titolare del trattamento dei dati ai sensi ed effetti della normativa vigente in materia di trattamento dei dati e pertanto tutte le indicazioni e misure previste D.Lsg 196/2003-Codice sulla privacy - sono a carico della ditta.

La ditta appaltatrice opererà in modo che mantenere la più accurato livello di riservatezza su dati e informazioni relative al servizio e fornirà alla Direzione dei Musei tutto gli elementi utili per valutare il livello di sicurezza attivato.

Art. 6. - Orari di apertura e biglietti

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

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

Art. 7 - Responsabile del servizio per la ditta

La ditta appena ottenuta l'aggiudicazione, dovrà nominare un referente responsabile tecnico del funzionamento complessivo del servizio nei confronti del Comune di Padova - Direzione Musei Civici.

Il Responsabile dovrà garantire la propria reperibilità dalle ore 9,00 alle ore 19,00.

Ogni rapporto intercorrente tra il Comune e la ditta appaltatrice per la prestazione oggetto del Contratto sarà curato tra la Direzione dei Musei Civici e il responsabile tecnico della ditta. Ogni comunicazione e/o segnalazione di necessità fatta al referente sarà considerata fatta all'appaltatore.

Art. 8 - Formazione del personale

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

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

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

Art. 9 - Documentazione e reportistica

La ditta appaltatrice consegnerà per conoscenza al Comune di Padova, Direzione Musei Civici:

- La documentazione per la gestione operativa (Manuale utente) e la documentazione dell'ambiente sistemistico in cui sono eseguibili i programmi applicativi (manuale d'esercizio);
- la documentazione tecnica e funzionale, nonché le norme di installazione delle apparecchiature utilizzate;
- la documentazione relativa alla catalogazione ed archiviazione delle informazioni (modello concettuale dell'informazione che includa la descrizione completa delle classificazioni adottate e dell'organizzazione generale delle banche dati, nonché la loro rappresentazione schematica).
- Copia del DPS – documento programmatico sulla sicurezza (all.B Dlgs. 196/2003) e i nominativi degli Amministratori di sistema.

La documentazione suddetta, redatta in lingua italiana, dovrà essere mantenuta aggiornata dalla ditta appaltatrice e potrà, di comune accordo tra le parti, essere variata ed integrata nel corso dei lavori.

L'applicazione dovrà fornire la reportistica prevista dalla normativa in relazione all'emissione dei biglietti ed inoltre la reportistica on-line, accessibile in internet mediante password, relativa allo stato delle prenotazioni nel loro complesso e relativamente a tutti i campi di cui si compongono i record delle prenotazioni. Ciò avverrà per i dati che si riferiscono allo storico così come al previsionale.

A titolo esplicativo la tipologia dei report richiesti è inserita nell'allegato D).

Art. 10 - Spese di trasporto, manutenzione e trasferte

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

Art. 11 - Tempi di attivazione

Il sistema di prenotazione e prevendita dovrà essere completamente operativo entro 20 giorni dall'avvio del servizio. Sempre entro lo stesso termine il servizio sarà sottoposto ad una verifica di conformità delle prestazioni. Le operazioni necessarie alla verifica di conformità sono svolte a spesa della ditta, che dovrà mettere a disposizione del soggetto incaricato della verifica di conformità, i mezzi necessari ad eseguirla. Qualora l'Appaltatore non ottemperi, si provvederà ai sensi art. 320, comma 2, del D.P.R. 207/2010.

Art. 12- Sicurezza

Durante l'esecuzione delle prestazioni e delle forniture, la ditta appaltatrice dovrà adottare tutti gli accorgimenti

più idonei a garantire la vita e la incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi, nonché per evitare danni a beni pubblici e privati. In particolare la ditta appaltatrice è tenuta alla scrupolosa osservanza della vigente normativa concernente le norme di prevenzione infortuni sul lavoro e quelli per l'igiene sul lavoro.