



## DISCIPLINARE DI GARA

**Oggetto dell'appalto: Procedura aperta per l'affidamento del servizio di biglietteria elettronica per la vendita dei biglietti relativi a tutte le attività e servizi della Fondazione Inda per l'anno 2025**

### STAZIONE APPALTANTE

Denominazione: ISTITUTO NAZIONALE DEL DRAMMA ANTICO FONDAZIONE ONLUS

Sede: Corso Matteotti, 29 - 96100 Siracusa  
Indirizzo Internet: <https://www.indafondazione.org/>  
Pec: [indafondazione@legpec.it](mailto:indafondazione@legpec.it)  
E-mail: [info@indafondazione.org](mailto:info@indafondazione.org)  
P.I. 01189340894 | C.F. 80000530891

**Il Responsabile Unico del Progetto ai sensi dell'art. 15 D.lgs. 31/3/2023 n. 36 è Maria Di Giaimo.**

L'appalto è costituito da un lotto unico, ai sensi dell'art. 58 comma 1 del Codice. L'appalto non viene suddiviso in lotti funzionali nell'ottica della semplificazione e dell'economicità del procedimento ed in quanto unitario dal punto di vista funzionale, non frazionabile o ulteriormente suddivisibile, così come definito dall'art. 3, c. 1 lett. s all II al D.Lgs. 36/2023. Il presente appalto ha per oggetto la fornitura a noleggio di un sistema integrato di biglietteria elettronica, prevendita e controllo accessi (hardware e software) omologato SIAE per la sede della Fondazione Inda sita in Corso Matteotti n. 29 Siracusa, per il botteghino di proprietà della Fondazione sito in Viale Paradiso sn, e per tutte le ulteriori sedi che la Fondazione deciderà di utilizzare per la promozione della propria attività e dei propri servizi.

Le postazioni di biglietteria dovranno essere almeno n. 12 di cui quattro mobili oltre a n. 12 postazioni mobili per il controllo accessi, comprensivo del servizio di assistenza/manutenzione per tutte le postazioni oggetto di fornitura, nonché della formazione iniziale del personale impiegato presso le biglietterie della Fondazione.

Più in particolare rientrano nell'oggetto del presente appalto i seguenti servizi e forniture:

1. Fornitura, installazione e configurazione di un sistema di biglietteria elettronica omologato SIAE;
2. Fornitura a noleggio di n. 12 postazioni di biglietteria (software, hardware, stampanti termiche) presso i punti vendita della Fondazione;
3. Fornitura a noleggio di n. 12 sistemi di controllo accessi mobili integrati con il sistema di biglietteria;
4. Servizi di installazione, configurazione, assistenza, manutenzione per tutte le postazioni oggetto di fornitura e formazione iniziale del personale che la stazione Appaltante utilizzerà per il servizio di biglietteria;
5. Supporto cartaceo di biglietti e toner.

Non rientrano nell'oggetto del presente appalto e sono a carico della Stazione Appaltante:

- la gestione e la manutenzione di tutta la rete di connessione voce e Internet;
- il personale adibito al servizio di biglietteria.

Per partecipare all'appalto, a pena di esclusione, deve essere inviata, entro e non oltre le ore 12:00 del 29.10.2024 a mezzo pec all'indirizzo: [indafondazione@legpec.it](mailto:indafondazione@legpec.it) contenente i file zippati e coperti da password, con la seguente documentazione, descritta nell'allegato disciplinare:

**A. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA A CORREDO DELL'OFFERTA;**

**B. OFFERTA ECONOMICA**

**C. OFFERTA TECNICA**

**“BUSTA/File A: DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

Nella Busta/File A dovrà essere inserita la seguente documentazione:

1) Domanda di partecipazione alla gara, sottoscritta dal legale rappresentante della ditta partecipante. Alla domanda dovrà essere allegata a pena di esclusione copia fotostatica di un documento di identità del/dei sottoscrittore/i; la domanda può essere sottoscritta anche da un procuratore del legale rappresentante ed in tal caso dovrà essere allegata la relativa procura;

2) Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale. Elenco e descrizione delle condizioni:

- Non trovarsi in una delle situazioni di cui all'art. 94 e art. 95 del D. Lgs. 36/2023;
- Certificato di iscrizione alla Camera di Commercio in data non anteriore a tre mesi nel quale sia espressamente indicato che la ditta ha come oggetto lo svolgimento del servizio di biglietteria elettronica;–

3) Dimostrazione della capacità economica finanziaria. Livelli minimi di capacità richiesti:

- ai sensi dell'art. 76 comma 6 del D. Lgs. 36/2023 ed al fine di garantire una corretta ed efficace gestione del servizio, tenuto conto della complessità organizzativa ed operativa delle attività previste e dell'ambito in cui devono essere espletate, agli operatori economici è richiesto:

1) il possesso di un fatturato minimo annuo, nel settore di attività oggetto dell'appalto, il quale non dovrà essere d'importo inferiore ad € 2.000.000,00 nel corso del biennio di attività (2022/2023);

2) il possesso di un fatturato minimo nel biennio 2022/2023, per servizio di biglietteria in siti archeologici, un corrispettivo globale d'impresa non inferiore a € 250.000,00.

- di disporre della piena titolarità o dei diritti di sfruttamento di un sistema informatico di biglietteria conforme alla normativa vigente in materia, nonché di essere in possesso di tutte le necessarie autorizzazioni da parte del Ministero delle Finanze, dalla Agenzie delle entrate e dalla S.I.A.E. per la realizzazione del sistema di biglietteria informatizzata per la vendita di biglietti e abbonamenti. Il possesso delle seguenti certificazioni: Certificazione “sistemi di gestione della qualità” UNI EN ISO 9001:2008 o equivalente.

**“BUSTA/File B: “OFFERTA TECNICA”:**

**OFFERTA TECNICA - Busta B (80 punti)**

La Busta B, recante all'esterno la dicitura “OFFERTA TECNICA” dovrà contenere al suo interno un'offerta tecnica che, ferme restando tutte le condizioni richieste come minime e tassative dal Capitolato d'Oneri e dal Capitolato Tecnico, descriva in maniera chiara ed esaustiva le caratteristiche tecnico-funzionali della soluzione proposta e dei relativi servizi. Il sistema proposto dovrà essere di semplice utilizzo, flessibile e affidabile.

In funzione di quanto sopra e ferma restando la facoltà di introdurre ulteriori punti, l'offerta tecnica dovrà contemplare i seguenti contenuti:

A. Descrizione dettagliata in tutte le sue parti del software del sistema di biglietteria con particolare riferimento a:

- Architettura di sistema (10 punti);
- Interfaccia e modalità di funzionamento del sistema di vendita tramite cassa locale e canali di vendita remoti integrati con il sistema proposto (call center, web, punti vendita) (10 punti);
- Sistema di reportistica (10 punti).

B. Specifiche tecniche di tutti i prodotti *hardware* oggetto di fornitura (5 punti).

C. Modalità di attuazione del servizio di assistenza e manutenzione (5 punti).

D. Programma di formazione al sistema per gli operatori di biglietteria (10 punti).

E. Descrizione dei canali di vendita remoti di diretto controllo dell'operatore partecipante, identificabili almeno con i seguenti: web, punti vendita fisici, call center, ufficio gruppi. Elenco punti vendita (10 punti).

F. Piano di promozione (5 punti).

G. Riepilogo delle eventuali offerte migliorative rispetto a quanto richiesto dal bando di Gara (5 punti).

H. Documentazione attestante esperienza di gestione dei servizi di biglietteria (10 punti):

1) Copia dei contratti che comprovino la partecipazione, per almeno due stagioni nel biennio 2022-2023, a manifestazioni teatrali all'interno di siti archeologici o similari. Al fine di assicurare il corretto mantenimento dei luoghi non concorrono al soddisfacimento del requisito i fatturati derivanti da servizi di semplice distribuzione di biglietti. Saranno presi in considerazione soltanto quelli inerenti alla gestione del servizio di biglietteria nel suo complesso per conto di un committente.

2) Copia di contratti che comprovino esperienza nella gestione di servizi di biglietteria nel settore teatrale per conto di Enti Lirici, Pubblici e Festival di chiara fama e/o Enti pubblici con comprovata esperienza nella gestione delle biglietterie nel settore teatrale.

Fermo restando quanto sopra, l'offerta tecnica dovrà essere presentata in formato cartaceo e su supporto elettronico (CD-ROM o USB o DVD) contenente la scansione dell'offerta tecnica cartacea presentata, completa delle firme. In caso di discordanza tra l'offerta tecnica in formato cartaceo e quella su supporto elettronico, sarà ritenuta valida quella in formato cartaceo.

L'offerta tecnica deve essere completa e incondizionata, nonché redatta in lingua italiana, fatte salve le espressioni tecniche e commerciali in lingua straniera entrate nel linguaggio corrente.

L'offerta tecnica (eccetto le eventuali schede tecniche allegate a corredo) deve essere siglata a margine di ogni pagina e, a pena di esclusione, sottoscritta in calce dal legale rappresentante dell'operatore concorrente.

In caso di R.T.I. non ancora costituito alla data di presentazione dell'offerta, l'offerta tecnica dovrà essere siglata come sopra e sottoscritta dal legale rappresentante di ciascun operatore raggruppando.

La Commissione di gara può fare richiesta di chiarimenti in merito alle offerte tecniche presentate.

## **BUSTA/File C: “OFFERTA ECONOMICA”**

### **OFFERTA ECONOMICA - Busta C (20 punti)**

La Busta C, recante all'esterno la dicitura “OFFERTA ECONOMICA” dovrà essere redatta su carta intestata dell'operatore concorrente e sottoscritta dal suo legale rappresentante e dovrà contenere:

- dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante o da suo procuratore, contenente l'indicazione del massimo ribasso percentuale sulla quota di commissione **fissata nella misura massima del 2,50%** (duevirgolacinquanta per cento) sul costo del biglietto IVA esclusa. L'indicazione del massimo ribasso deve essere espresso in cifre ed in lettere. In caso di discordanza tra quello espresso in cifre e quello espresso in lettere sarà ritenuto valido quello più vantaggioso per la Fondazione Inda che appalta il servizio. Il ribasso percentuale deve essere determinato al netto dei costi relativi alla sicurezza.

Tutte le cifre indicate nell'offerta economica dovranno essere arrotondate non oltre il secondo decimale.

Ferme restando le cause di esclusione previste in altre parti del presente Bando, le offerte economiche indeterminate, plurime, incomplete, condizionate o parziali comportano l'esclusione dell'operatore offerente.

La Commissione di gara potrà richiedere ulteriori informazioni in merito alle offerte economiche presentate.

### **AVVALIMENTO**

Il concorrente può avvalersi di dotazioni tecniche, risorse umane e strumentali messe a disposizione da uno o più operatori economici ausiliari per dimostrare il possesso dei requisiti di ordine speciale

Nel contratto di avvalimento le parti specificano le risorse strumentali e umane che l'ausiliario mette a disposizione del concorrente e indicano se l'avvalimento è finalizzato ad acquisire un requisito di partecipazione o a migliorare l'offerta del concorrente, o se serve ad entrambe le finalità.

### **SUBAPPALTO**

Si applica la disciplina di cui all'art. 119 del D.lgs. 36 del 2023, per cui i soggetti affidatari dei contratti eseguono in proprio le opere o i lavori, i servizi, e le forniture compresi nel contratto. Pertanto la cessione del contratto è nulla.

### **GARANZIE**

#### Garanzia definitiva

L'aggiudicatario dovrà rilasciare, ai sensi dell'art. 117 D.lgs. n. 36/2023, una cauzione definitiva per la sottoscrizione del contratto, sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'articolo 106 del Codice.

### **CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

Il presente appalto verrà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 del D.lg.vo n. 36/2023 e s.m.i., individuata sulla base dei seguenti parametri di valutazione:

<b>PUNTEGGI MASSIMI COMPLESSIVI</b>	
OFFERTA TECNICA	80
OFFERTA ECONOMICA	20
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

La Commissione di gara valuterà le offerte tecniche sulla base degli elementi di valutazione e relativi punteggi massimi indicati nella tabella di seguito riportata:

<b>OFFERTA TECNICA- ELEMENTI DI VALUTAZIONE</b>		<b>PUNTEGGIO MASSIMO</b>
A	Software del sistema di biglietteria e prenotazione <ul style="list-style-type: none"> <li>• Architettura di sistema (max10)</li> <li>• Interfaccia e modalità di funzionamento del sistema di vendita (max10)</li> <li>• Flessibilità e modularità dei report statistici (max10)</li> </ul>	30
B	Prodotti hardware oggetto di fornitura: specifiche tecniche, qualità e prestazioni	5
C	Servizi di assistenza e manutenzione: programma e modalità di svolgimento dei servizi, SLA e curriculum vitae dei tecnici	5
D	Servizi di formazione al sistema per gli operatori di biglietteria e altri operatori interni	10
E	Descrizione dei canali di vendita remoti di diretto controllo dell'operatore partecipante (web, punti vendita fisici, call center)	10
F	Piano di promozione	5
G	Eventuali offerte migliorative	5
H	Esperienza di gestione servizi di biglietteria	10
<b>TOTALE</b>		<b>80</b>

Ogni componente della Commissione attribuirà a ciascun elemento di valutazione un coefficiente discrezionale tra zero e uno, sulla base della seguente scala di giudizio:

- 0 = NON VALUTABILE
- da 0,1 a 0,2 = MOLTO SCARSO
- da 0,3 a 0,4 = INSUFFICIENTE
- da 0,5 a 0,6 = SUFFICIENTE
- da 0,7 a 0,8 = BUONO
- da 0,9 a 1 = OTTIMO

Terminata l'attribuzione dei coefficienti da parte della Commissione, sarà calcolata la media dei coefficienti per ogni elemento di valutazione della tabella di cui sopra. Ciascun coefficiente definitivo sarà infine moltiplicato per il punteggio massimo corrispondente all'elemento di valutazione al quale si riferisce, così come indicato dalla tabella sopra riportata.

Saranno ammessi alla valutazione dell'offerta economica solamente gli operatori concorrenti che abbiano ottenuto un punteggio complessivo per l'offerta tecnica pari almeno a 45 punti.

Il punteggio relativo al parametro "Offerta Economica" sarà attribuito dalla Commissione di gara sulla base della seguente formula:

$$\frac{PS \times PM}{PS_{max}}$$

PSmax

Dove:

PS: è la percentuale di sconto espressa nell'offerta presa in considerazione;

PM: è il punteggio massimo attribuibile all'offerta economica, pari a 20;

PS max: è la percentuale di sconto massima offerta in gara.

I risultati saranno arrotondati al centesimo di punto.

### **MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA GARA**

Gli operatori economici che hanno inviato entro il termine perentorio di cui sopra le offerte nel formato richiesto, dovranno comunicare sempre alla suddetta pec (indafondazione@legpec.it) la password per permettere alla Stazione Appaltante di accedere ai file zippati, almeno mezz'ora dopo la scadenza sopra indicata (12:30 del 29.10.2024) ed entro e non oltre le ore 13:30 dello stesso giorno a pena di esclusione dalla procedura (pertanto entro e non oltre il giorno 29.10.2024 ore 13:30).

I prezzi devono essere indicati al netto di IVA.

La Commissione di gara nominata dalla Fondazione Inda per la valutazione delle offerte correttamente e tempestivamente pervenute procederà in seduta pubblica all'esame dei plichi, alla loro apertura e dall'esame delle buste ivi contenute, all'apertura della busta "A" e alla verifica della documentazione amministrativa ivi contenuta. Terminata questa fase la Commissione procederà all'apertura e al controllo del contenuto delle buste "B" dei soli soggetti ammessi (e cioè coloro che abbiano presentato corretta documentazione amministrativa e risultino in possesso dei requisiti richiesti).

Successivamente, in seduta riservata, la Commissione procederà all'esame ed alla valutazione delle offerte tecniche ivi contenute.

Saranno ammessi alla successiva fase della gara solamente i concorrenti che abbiano ottenuto un punteggio complessivo per l'offerta tecnica non inferiore a 45 punti. Infine, in seduta pubblica, in data e ora che saranno comunicati successivamente la Commissione procederà all'apertura delle buste "C" degli operatori concorrenti che abbiano ottenuto almeno il punteggio minimo sopra indicato ed alla lettura di ciascuna offerta economica, attribuendole il relativo punteggio.

La Commissione, quindi, procederà, per ciascun operatore concorrente, alla sommatoria dei punteggi conseguiti per l'offerta tecnica e per quella economica e, successivamente formulerà la graduatoria dei concorrenti, con aggiudicazione provvisoria della gara all'operatore classificatosi primo in graduatoria.

A parità di punteggio verrà privilegiata l'offerta che avrà ottenuto il punteggio migliore in sede di offerta tecnica.

Alle sedute pubbliche saranno ammessi a partecipare i legali rappresentanti degli operatori concorrenti o loro delegati muniti di apposita delega. I partecipanti dovranno essere muniti di valido documento di riconoscimento.

I lavori della Commissione di gara sono trascritti, a cura del segretario in un verbale e si concluderanno con il verbale di aggiudicazione.

I membri della Commissione sono tenuti al segreto d'ufficio.

L'aggiudicazione non equivale a contratto.

L'impresa prescelta dovrà produrre, a pena di decadenza, la documentazione comprovante il possesso dei requisiti richiesti e/o oggetto di dichiarazione successivamente verificabili.

### **SOCCORSO ISTRUTTORIO**

Le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda, e in particolare, la mancanza, l'incompletezza e ogni altra irregolarità essenziale degli elementi, con esclusione di quelle afferenti all'offerta economica e all'offerta tecnica, possono essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio di cui all'art. 101 del Codice.

L'irregolarità essenziale è sanabile laddove non si accompagni ad una carenza sostanziale del requisito alla cui dimostrazione la documentazione omessa o irregolarmente prodotta era finalizzata.

Al di fuori delle ipotesi di cui all'articolo 101 del Codice è facoltà della stazione appaltante invitare, se necessario, i concorrenti a fornire chiarimenti in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentati.

### **CONDIZIONI ECONOMICHE E TERMINI DI PAGAMENTO**

L'ordine è subordinato all'approvazione dell'offerta e verrà confermato con apposita comunicazione scritta e con il contratto stipulato nelle forme della scrittura privata.

Il pagamento verrà effettuato a mezzo bonifico <sup>entro 30 gg.</sup> dalla data di trasmissione della fattura, tramite <sup>coordinate bancarie</sup> che saranno indicate nel contratto che verrà stipulato. Il servizio dovrà essere conforme all'ordine e secondo la legislazione vigente.

#### **Chiarimenti**

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare all'indirizzo pec del Rup: [indafondazione@legpec.it](mailto:indafondazione@legpec.it) **entro e non oltre giorno 22 ottobre 2024.**

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana. Ai sensi dell'art. 88 comma 3 del Codice, le risposte a tutte le richieste presentate in tempo utile verranno fornite entro 4 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione in forma anonima all'indirizzo internet <https://www.indafondazione.org/> alla voce NEWS DI BANDI E GARE. Non sono ammessi chiarimenti telefonici.

#### **Comunicazioni**

I concorrenti sono tenuti ad indicare, in sede di offerta, l'indirizzo PEC da utilizzare ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 90, del Codice. Salvo quanto disposto nel paragrafo "CHIARIMENTI" del presente disciplinare, tutte le comunicazioni tra stazione appaltante

e operatori economici si intendono validamente ed efficacemente effettuate qualora rese all'indirizzo PEC [indafondazione@legpec.it](mailto:indafondazione@legpec.it) e all'indirizzo indicato dai concorrenti nella documentazione di gara. Eventuali modifiche dell'indirizzo PEC/posta elettronica o problemi temporanei nell'utilizzo di tali forme di comunicazione, dovranno essere tempestivamente segnalate alla stazione appaltante; diversamente la medesima declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni. In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione recapitata al mandatario/capofila si intende validamente resa a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati.

Il Consigliere Delegato

Marina Valensise

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'MV Valensise', is positioned below the printed name.



Fondazione Istituto Nazionale del Dramma Antico Onlus

Con sede in Siracusa, Corso Matteotti, 29 tel. 0931/487214

## **CAPITOLATO D'ONERI**

### **OGGETTO DELL'APPALTO**

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura a noleggio di un sistema integrato di biglietteria elettronica, prevendita e controllo accessi (hardware e software) omologato SIAE per la sede della Fondazione Inda sita in Corso Matteotti n. 29 Siracusa, per il botteghino di proprietà della Fondazione sito in Viale Paradiso sn, e per tutte le ulteriori sedi che la Fondazione deciderà di utilizzare per la promozione della propria attività e dei propri servizi.

Le postazioni di biglietteria dovranno essere almeno n. 12 di cui quattro mobili oltre a n. 12 postazioni mobili per il controllo accessi, comprensivo del servizio di assistenza/manutenzione per tutte le postazioni oggetto di fornitura, nonché della formazione iniziale del personale impiegato presso le biglietterie della Fondazione.

Più in particolare rientrano nell'oggetto del presente appalto i seguenti servizi e forniture:

1. Fornitura, installazione e configurazione di un sistema di biglietteria elettronica omologato SIAE;
2. Fornitura a noleggio di n. 12 postazioni di biglietteria (software, hardware, stampanti termiche) presso i punti vendita della Fondazione;
3. Fornitura a noleggio di n. 12 sistemi di controllo accessi mobili integrati con il sistema di biglietteria;
4. Servizi di installazione, configurazione, assistenza, manutenzione per tutte le postazioni oggetto di fornitura e formazione iniziale del personale che la stazione Appaltante utilizzerà per il servizio di biglietteria;
5. Supporto cartaceo di biglietti e toner.

Non rientrano nell'oggetto del presente appalto e sono a carico della Stazione Appaltante:

- la gestione e la manutenzione di tutta la rete di connessione voce e Internet;
- il personale adibito al servizio di biglietteria.

### **DURATA DELL'APPALTO**

Il contratto per il servizio suddetto ha durata di un anno con decorrenza dalla sottoscrizione del contratto.

Si precisa che, ai sensi dell'articolo 17 comma 9 del D. Lgs 36/2023 la stazione appaltante si riserva l'esecuzione d'urgenza.

### **MODALITA' E TEMPISTICHE DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO – COLLAUDO**

L'Appaltatore dovrà adempiere a quanto previsto dal presente appalto integralmente e a perfetta regola d'arte, con la massima cura e scrupolosità, nel pieno rispetto di quanto previsto nel presente Capitolato d'Oneri nonché nell'offerta presentata.

La Stazione Appaltante, a seguito dell'aggiudicazione della gara, convocherà l'appaltatore per un briefing iniziale dove verranno definite le modalità di installazione del sistema, la documentazione necessaria alla configurazione del software (prezzi, tariffe disponibilità massima, face orarie caratteristiche della sede espositiva, etc), la formazione di tutto il personale e verrà redatto un crono programma delle attività da realizzare.

L'Aggiudicatario si impegna comunque a rispettare tutte le indicazioni strategiche e operative relative all'esecuzione delle attività oggetto di affidamento che dovessero essere impartite dalla Stazione Appaltante e salvo eventuali slittamenti comunicati dalla stessa Stazione Appaltante, dovrà consegnare gli apparati hardware ed ultimare la configurazione

dei software in modo da garantire la piena e completa attivazione del servizio oggetto dell'appalto entro e non oltre 30 giorni a partire dalla stipula del contratto.

### **SERVIZI DI FORMAZIONE**

L'appaltatore dovrà occuparsi di formare gli addetti di cassa all'uso del sistema fornendo anche la manualistica in italiano per la gestione operativa e l'utilizzo del sistema. Successivamente alla stipula del contratto dovrà organizzare 2 training di formazione presso la sede della Fondazione di Corso Matteotti in due giornate differenti così da facilitare la partecipazione di tutto il personale impiegato. Ogni giornata dovrà prevedere una parte teorica di spiegazione di tutte le funzionalità del sistema (per la vendita, le chiusure di cassa giornaliera e le reportistiche) e una parte di pratica.

### **VENDITA DEI BIGLIETTI NEI CANALI REMOTI**

Il sistema dovrà fornire una reportistica giornaliera automatica dei dati di tutte le vendite.

L'Appaltatore dovrà riversare alla Stazione Appaltante, le somme disponibili derivanti dai flussi di vendita di biglietteria on line il primo giorno successivo alla maturazione della valuta, a propria cura e spese, sul conto corrente che verrà indicato dalla Fondazione Inda, al netto dell'importo della commissione applicata.

La Stazione Appaltante garantirà che la vendita remota dei biglietti avverrà esclusivamente attraverso i canali propri della società che si aggiudicherà l'appalto.

### **ATTIVITA' DI PROMOZIONE**

L'Appaltatore dovrà sviluppare ed attuare un piano di promozione e marketing composto da attività tese ad incentivare ed incrementare le vendite dei biglietti sia sul pubblico organizzato che su quello individuale.

Le strategie di promozione dovranno mirare all'incremento dei visitatori ed al costante miglioramento dei livelli di fruizione della sede espositiva separando da una parte, le politiche verso gli intermediari della domanda (Tour Operator, Agenzie di viaggio, scuole ed associazioni) e dall'altra, le azioni verso i visitatori individuali.

### **REFERENTI DELL'APPALTO**

L'Appaltatore dovrà nominare un referente dell'appalto e comunicarne nominativo e recapiti al referente della Stazione Appaltante.

L'Appaltatore dovrà fare riferimento al referente della Stazione Appaltante per lo svolgimento di tutte le

Attività oggetto di affidamento.

### **ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante uno o più numeri telefonici da contattare in caso di problemi relativi al software e/o all'hardware e il servizio dovrà essere attivo 7 giorni su 7 dalle ore 9.00 alle ore 21.00.

L'assistenza tecnica dovrà essere prestata tutti i giorni della settimana, inclusi i giorni festivi, dalle ore 9.00 alle ore 21.00, attraverso servizio di help desk telefonico, help desk remoto e, se necessario, con interventi in loco per sostituzione dell'hardware non funzionante da effettuarsi entro 8 ore lavorative a decorrere dalla segnalazione.

L'Appaltatore dovrà garantire il servizio di manutenzione correttiva, conservativa ed evolutiva del sistema di biglietteria fornito per tutta la durata dell'appalto.

Per Manutenzione correttiva si intendono le attività di manutenzione consistenti nella rimozione di malfunzionamenti o errori riscontranti durante l'utilizzo di un prodotto.

Per Manutenzione conservativa si intendono gli interventi di aggiornare del sistema finalizzati a mantenere inalterato il livello di funzionamento del software.

Per Manutenzione evolutiva sono intese le attività di manutenzione finalizzate all'adeguamento dei prodotti ad eventuali variazioni di legge.

Le eventuali modifiche relative alla configurazione di tariffe, tipologia di biglietti, fasce orarie e inserimenti di spettacolo dovranno essere effettuate entro massimo due giorni lavorativi dalla richiesta della Stazione Appaltante.

### **OBBLIGHI DELL'APPALTATORE**

Fermo restando quanto previsto in altre parti del presente Capitolato, l'Appaltatore si obbliga a fornire apparecchiature hardware e prodotti software nuovi e che abbiano tutte le caratteristiche minime richieste nel Capitolato.

L'Appaltatore dovrà eseguire le attività oggetto di affidamento nel rispetto di tutte le vigenti disposizioni in materia di sicurezza di cui al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente appalto, l'Aggiudicatario dovrà ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi.

### **OBBLIGHI DELLA STAZIONE APPALTANTE**

In considerazione di quanto previsto nel bando e nel capitolato d'oneri ed in quello tecnico la Stazione Appaltante utilizzerà solo ed esclusivamente il sistema dell'aggiudicatario per la gestione ed emissione di tutti i biglietti ed i tagliandi d'ingresso degli eventi ed altre attività organizzate presso le sedi.

La Stazione Appaltante si impegna ad inserire i riferimenti del circuito di prevendita in tutte le uscite pubblicitarie e materiali di comunicazione degli eventi e delle altre attività organizzate.

### **OBBLIGHI DI RISERVATEZZA**

L'Appaltatore e per avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui entrerà in possesso o di cui avrà anche solo visibilità in ragione delle prestazioni oggetto del presente appalto, impegnandosi a non divulgarli in alcun modo e sotto qualsiasi forma, a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessaria all'esecuzione del rapporto contrattuale.

### **CORRISPETTIVO E OBBLIGHI DI TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

Il corrispettivo omnicomprendivo di tutte le attività oggetto del presente appalto sarà pari a quanto offerto dall'Appaltatore in sede di gara.

Eventuali spese differenti, rispetto al suddetto importo, relative a servizi e forniture aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel bando di gara e nell'offerta tecnica presentata, dovranno essere preventivamente comunicate alla Stazione Appaltante e da questa autorizzate.

Il pagamento di quanto previsto dal bando di gara sarà corrisposto dalla Stazione Appaltante alla fine di ogni mese sulla base dei biglietti emessi nel mese di riferimento e con pagamento entro 30 giorni dalla data indicata nella fattura.

La fattura, da inviarsi via pec -con raccomandata A/R - via e-mail o consegnata brevi manu, deve essere intestata a Fondazione Inda Onlus, Corso G. Matteotti n. 29 – Siracusa, codice univoco SUBM70N.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato nei termini sopraindicati mediante bonifico bancario da disporre presso l'istituto bancario e sul conto corrente indicati dall'Appaltatore.

## **FORO COMPETENTE**

In caso di contestazioni in merito all'interpretazione del contratto e degli atti di gara, nonché dell'offerta presentata in sede di gara ovvero in merito all'esecuzione e alla cessazione per qualunque causa del contratto, le Parti si obbligano a tentare una conciliazione per l'immediata soluzione delle controversie.

Qualora le Parti non raggiungano un accordo bonario si stabilisce, sin d'ora, la competenza esclusiva del Foro di Siracusa.

Il Consigliere Delegato

Marina Valensise

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'MV Valensise', written in a cursive style.

## **CAPITOLATO TECNICO**

Il presente Capitolato Tecnico illustra le caratteristiche tecnico funzionali nonché i requisiti minimi che dovrà possedere la soluzione proposta e che potranno essere derogati unicamente in senso migliorativo per la Stazione Appaltante e senza che ciò comporti costi aggiuntivi per la stessa.

### **SOFTWARE DI BIGLIETTERIA ELETTRONICA**

#### **- Casse locali presso varie sedi indicate dalla Fondazione Inda**

L'appaltatore dovrà fornire n.12 postazioni di cassa ubicate presso le sedi indicate dalla Fondazione per l'emissione e la stampa dei titoli d'accesso. Ogni singola postazione dovrà essere composta da un PC con display LCD, da una stampante termica per emissione biglietti. L'appaltatore dovrà fornire ed installare anche n. 4 stampante laser A4 per la stampa dei report.

Il sistema dovrà consentire l'emissione e la vendita di diverse tipologie di titoli d'accesso: singoli, cumulativi, interi, ridotti, omaggio, integrati.

Il sistema dovrà anche poter gestire l'accesso agli eventi e la relativa emissione dei biglietti sulla base di fasce orarie che saranno indicate di volta in volta dalla Stazione Appaltante sia in termini di durata temporale che di capienza dalla location.

#### **-Controllo Accessi**

La piattaforma di biglietteria dovrà essere integrata con un sistema di controllo accessi comprendente n. 12 lettori barcode cordless e relative basi di ricarica che saranno installati presso le varie sedi indicate dalla Fondazione Inda.

#### **-Vendita SIAE e non SIAE**

I biglietti emessi per gli eventi della Fondazione dovranno riportare il sigillo SIAE sia se venduti localmente presso le casse delle sedi di Siracusa e sia se venduti nei canali remoti, identificati nei seguenti: web, ticket store, call center, ufficio gruppi.

#### **- Vendita canali remoti**

L'Appaltatore dovrà attivare la vendita dei biglietti della Stazione Appaltante anche sui propri canali remoti di prevendita (web, ticket store, call center, ufficio gruppi) così da agevolare i visitatori interessati all'acquisto dei biglietti delle sedi di Siracusa.

Il sistema di vendita online dovrà essere facilmente accessibile dagli utenti, supportare il pagamento attraverso i maggiori circuiti di credito e prevedere l'emissione di biglietti elettronici del tipo stampa@casa che potranno essere validati direttamente dal controllo accessi.

Inoltre, come precedentemente illustrato, è fondamentale che anche per la vendita nei circuiti remoti sia prevista l'emissione di biglietti SIAE.

La Stazione Appaltante dovrà possedere gli adeguati strumenti per il monitoraggio della vendita di tutti i canali remoti attivi.

#### **- Vendita/prenotazione gruppi e scuole**

Il sistema deve fornire la possibilità di vendere/prenotare tariffe gruppi e scuole, dando le seguenti possibilità:

- Gestione prenotazione gruppi;
- Gestione prenotazione scuole;
- Gestione singoli eventi.

Il sistema offerto dovrà consentire le seguenti operazioni:

- Visionare tutte le informazioni inerenti le tariffe, gli spettacoli ecc;
- Inserire messaggi personalizzati;
- Censire il cliente;
- Gestire la richiesta di fattura;
- Gestire le diverse tipologie di spettatore;
- Inserire note differenziate per differenti tipologie di utente.

## **REPORTISTICA**

Ogni postazione di biglietteria dovrà poter generare una rendicontazione cartacea ed elettronica (esportabile in Excel/CSV/PDF/HTML).

I report dovranno includere almeno i seguenti dati:

- Dati delle vendite per fasce orarie, giornalieri o periodici;
- Dati delle vendite per singola cassa o per operatore;
- Dati delle vendite per tariffe o tipologia di biglietto;
- Dati dei biglietti annullati;
- Dati degli incassi per tipologia di servizio;
- Dati relativi alle prevendite dei biglietti e dei servizi;
- Dati relative alle prenotazioni.
- Dati relativi ai canali di vendita: call center, web ecc sia parziali che globali.

Il sistema di report dovrà consentire di gestire le autorizzazioni dei singoli utenti a generare report.

La generazione di nuovi report dovrà essere facile e intuitiva, tale da poter essere svolta in autonomia dal personale della stazione appaltante.

## **REQUISITI DELL'HARDWARE DEL SISTEMA**

L'Appaltatore dovrà fornire i seguenti prodotti rispondenti:

Fornitura a noleggio di n. 12 postazioni di biglietteria (software, hardware, stampanti termiche) presso i punti vendita della Fondazione;

Servizi di installazione, configurazione, assistenza, manutenzione per tutte le postazioni oggetto di fornitura e formazione iniziale del personale che la Stazione Appaltante utilizzerà per il servizio di biglietteria;

Supporto cartaceo di biglietti e toner.

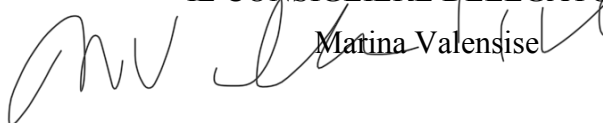
### CONTROLLO ACCESSI:

Fornitura a noleggio di n. 12 sistemi di controllo accessi mobili integrati con il sistema di biglietteria;

Ogni controllo accesso deve essere dotato di lettore barcode a batteria ricaricabile (con base di ricarica) cordless e dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- Lettura omnidirezionale veloce e intuitiva;
- Sistema di puntamento istintivo;
- Riconoscimento automatico di tutti i codici standard 1D e 2D.

IL CONSIGLIERE DELEGATO

  
Martina Valensise

**INDA**

ISTITUTO NAZIONALE DEL DRAMMA ANTICO

Sede amministrativa Corso Matteotti 29, 96100 Siracusa  
T +39 0931487214

Sede legale Viale Castro Pretorio 105, 00185 Roma  
presso Biblioteca Nazionale Centrale

Codice Fiscale 80000530891  
Partita Iva 01189340894  
PEC indafondazione@legpec.it

indafondazione.org  
info@indafondazione.org