Allegato 2)

CAPITOLATO GARA: "AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE - PREVENDITA INGRESSI ALLA CAPPELLA DEGLI SCROVEGNI E SERVIZIO DI PREVENDITA PER LE ALTRE SEDI MUSEALI. MESSA A DISPOSIZIONE DI DOTAZIONI INFORMATICHE PER LA VENDITA ON-SITE DA PARTE DI PERSONALE COMUNALE O ALTRI INCARICATI DAL COMUNE; GESTIONE DEL SERVIZIO ON-SITE DI BIGLIETTERIA/CASSA PRESSO IL MUSEO EREMITANI NELLE GIORNATE DI SABATO E DOMENICA, OLTRE CHE – IN VIA OPZIONALE – NELLE GIORNATE FESTIVE INFRASETTIMANALI. GESTIONE E OFFERTA COMMERCIALE DELLA CARD TURISTICA DENOMINATA "URBS PICTA CARD"

Art. 1 - Oggetto dell´appalto

L'appalto ha per oggetto:

- il servizio di prenotazione – prevendita per gli ingressi alla Cappella degli Scrovegni e la sola prevendita per il Museo Eremitani e il Palazzo della Ragione;

- la disponibilità di dotazioni informatiche necessarie al servizio di vendita on–site (e prenotazione visita della Cappella degli Scrovegni) oltre a un sistema di controllo accessi

- la gestione on site del servizio di biglietteria/cassa al Museo Eremitani nelle giornate di sabato e domenica, e – in via opzionale – nelle giornate festive infrasettimanali;

- la gestione e offerta commerciale della card turistica denominata "Urbs picta card", rispetto alla quale possono essere definiti dei limiti massimi di emissione (attualmente definito in 35.000 card annue).

Si specifica che:

- il servizio di **prenotazione** si riferisce agli ingressi alla Cappella degli Scrovegni, il cui numero di accessi è contingentato, e si intende obbligatorio sia per gruppi che per i singoli.
- La prenotazione obbligatoria potrà essere effettuata sia attraverso la prevendita (call-center o online) che in fase di acquisto on-site, in caso di disponibilità residua di biglietti.
- Il servizio di **prevendita** si riferisce all'acquisto del titolo di accesso a una delle sedi museali coinvolte attraverso call-center o modalità online anticipato rispetto all'accesso alle sedi.
- Per **vendita on-site** si intende la vendita di biglietti per l'accesso alle sedi museali coinvolte (Cappella degli Scrovegni, Museo Eremitani e Palazzo della Ragione) effettuata presso le biglietterie delle stesse o altri eventuali punti fisici di vendita individuati dalla Stazione Appaltante.
- Il servizio potrebbe essere esteso, su richiesta dell'Amministrazione, ad altre sedi museali, a mostre temporanee, eventi o particolari iniziative (visite guidate, eventi vari, ecc.) in programma nelle sedi museali o in altre sedi espositive del Comune. La durata e le modalità saranno concordate di volta in volta., fatta salva l'invariabilità dell'aggio applicato secondo quanto definito in sede di gara.
- Per completezza di informazione si specifica che:
- la biglietteria/casse del museo Eremitani può effettuare la vendita del biglietto di ingresso al Museo Eremitani in modalità on-site, compresa la vendita on-site dei biglietti per la Cappella degli Scrovegni con prenotazione di una specifica fascia oraria di visita entro un massimo di 48 ore dall'acquisto.
- gli uffici di Informazioni e Accoglienza Turistica (IAT) possono effettuare la vendita on-site del biglietto di ingresso alla Cappella degli Scrovegni con prenotazione di una specifica fascia oraria di visita entro massimo 48 ore dall'acquisto, con decorrenza dalle 3 ore successive all'acquisto;
- la biglietteria/cassa del Palazzo della Ragione è abilitata alla sola vendita on-site dei biglietti d'ingresso alla sede stessa;
- la Stazione appaltante, a seguito dell'ampliamento orario di mezz'ora al giorno del Museo Eremitani

e della Cappella degli Scrovegni, che verrà determinato con l'anticipo dell'apertura, si riserva di vendere direttamente esclusivamente on-site un numero di biglietti corrispondente a due turni di ingressi (attualmente 50) al giorno per la visita alla Cappella degli Scrovegni, secondo modalità che verranno comunicate all'Appaltatore ed eventualmente variate nel tempo.

- l'Appaltatore e gli altri soggetti abilitati alla vendita dei biglietti potranno vendere anche le Card cumulative (come attualmente la Carta Famiglia e l'URBS PICTA Card);
- Conseguentemente a quanto sopra esposto, si precisa che qualsiasi vendita effettuata on-site presso le postazioni individuate dalla Stazione Appaltante non è ritenuta PREVENDITA.

Esistono card cumulative di due diverse tipologie:

- biglietti cumulativi che consentono l'accesso di più persone a più sedi del circuito dei musei civici di Padova a condizioni vantaggiose (esempio Carta Famiglia)
- card che consentono l'accesso a più sedi, anche non di proprietà comunale, e con eventuali servizi complementari (es. trasporto), sempre a condizioni maggiormente vantaggiose (esempio Urbs picta card)

Il Comune si riserva nel periodo di validità dell'appalto di emettere ulteriori card, con le caratteristiche delle tipologie già delineate.

L'appaltatore deve mettere a disposizione una piattaforma informatica di vendita e controllo accessi (hardware e software), per la gestione degli ingressi alla Cappella degli Scrovegni, al Museo Eremitani (compreso Palazzo Zuckermann) e Palazzo della Ragione, che dovrà rispondere a determinati requisiti di accessibilità e di fruibilità (vedi progetto).

La gestione del servizio on-site di biglietteria/cassa oggetto della presente gara (di seguito chiamato supporto di biglietteria) viene svolto al Museo Eremitani nelle giornate di sabato e domenica, oltre che – **in via opzionale** – nei festivi **infrasettimanali** e consiste nell'impiego di personale addetto alla cassa negli orari di servizio della stessa (8:15 – 19:15 per attività di front office e back office); in questo caso l'appaltatore acquisisce il ruolo di agente contabile, e svolgerà il servizio secondo le modalità che saranno indicate dalla Stazione Appaltante nel rispetto del Regolamento di contabilità dell'Ente.

Si precisa che, in alcuni periodi dell'anno, stabiliti dalla Stazione Appaltante, la stessa concede in concessione a terzi il servizio di apertura al pubblico della Cappella degli Scrovegni in fascia serale dalle ore 19:00 alle ore 22.00.Al concessionario del serale dovrà essere garantita la postazione con dotazione informatica di biglietteria per la prenotazione e vendita on–site dei biglietti di accesso alla fascia serale in sede al Museo Eremitani e dovrà essere attivo il servizio di prenotazione e prevendita on line e call center anche per detta fascia, mantenendo da parte dell'appaltatore la stessa offerta fatta alla Stazione Appaltante alle medesime condizioni. Quanto dovuto all'appaltatore per le prevendite sarà riconosciuto dal concessionario serale.

Art. 2 - Descrizione del servizio

Il servizio richiesto è per il Museo Eremitani (che comprende la Cappella degli Scrovegni e Palazzo Zuckermann) e Palazzo della Ragione, che si inserisce in una realtà più complessa denominata Sistema Museale Civico.

Il Sistema Museale Civico di Padova è articolato in: musei, edifici monumentali, luoghi della cultura quali aree e strutture archeologiche. Tale sistema è denominato Musei Civici. Esso risulta così articolato:

- Museo Eremitani, che comprende il Museo Archeologico, il Museo d'Arte Medioevale e Moderna e la Cappella degli Scrovegni;
- Palazzo Zuckermann, che comprende il Museo Bottacin e il Museo di Arti Applicate;
- Palazzo della Ragione;

- Gli altri musei per i quali non è prevista in questo momento il servizio di prenotazione-prevendita:
- Piano Nobile dello Stabilimento Pedrocchi, che comprende il Museo del Risorgimento e dell'Età Contemporanea;
  - ✓ Loggia e Odeo Cornaro;
  - ✓ Oratorio San Michele;
  - ✓ Oratorio San Rocco;
  - ✓ Casa del Petrarca nel comune di Arquà Petrarca (PD);
  - ✓ Area archeologica sotto il Palazzo della Ragione;
  - ✓ Ponte romano detto di San Lorenzo;
  - ✓ Arena romana annessa al Museo Eremitani;
  - ✓ Torre degli anziani
  - ✓ Torre dell'Orologio in piazza dei Signori
  - ✓ Castello Carrarese

Al Museo Eremitani, a Palazzo Zuckermann e all'Oratorio di San Rocco vi sono spazi dedicati anche a esposizioni temporanee (mostre). Ogni sede espositiva vede ogni anno almeno 3 mostre.

La città presenta un'offerta culturale importante, il turismo è in crescita costante e i Musei sono un punto di riferimento imprescindibile: tre sedi museali civiche (Cappella degli Scrovegni, Palazzo della Ragione e Oratorio di San Michele) rientrano nel percorso Urbs Picta, riconosciuto patrimonio mondiale UNESCO nel 2021.

Il Comune di Padova si pone l'obiettivo di valorizzare e promozionare le proprie sedi museali, ampliando nel tempo il numero dei visitatori e possibilmente la loro diversificazione geografica, volendo anche prevenire nella gestione dei servizi di prevendita, azioni di secondary ticketing.

Il servizio in affidamento prevede:

2.1 la gestione del call center tramite operatori fisici che deve fornire adeguate informazioni e risposte oltre che in italiano, in lingua inglese e nelle altre lingue che la ditta dichiarerà e che saranno oggetto di valutazione in sede di offerta. In particolare si richiede un'adeguata pubblicizzazione del Palazzo della Ragione e delle nuove sedi che potranno essere rese visitabili nel corso dell'appalto;

2.2 la messa a disposizione di una piattaforma software accessibile – se pur con diverse modalità - agli operatori del call center, delle biglietterie dei musei coinvolti, dagli operatori IAT e on-line da singoli utenti;

2.3 la fornitura di sei adeguate postazioni hardware-software (PC, monitor e stampanti per biglietti a modulo continuo) quattro da attivare subito e due su richiesta, a servizio delle sedi dei Musei per tutta la durata del servizio;

2.4 attivazione di una specifica linea telefonica dedicata alla prenotazione-prevendita con numerazione territoriale;

2.5 la messa a disposizione di utenze login alla piattaforma software tali da garantire la vendita on site / prenotazione delle varie tipologie biglietti nei punti di vendita attivati dalla Stazione Appaltante con terzi previo accordo tra le parti (es. uffici turistici - IAT);

2.6 la realizzazione e gestione del sito web dedicato, che consenta la consultazione della disponibilità e dell'acquisto di accessi ai Siti Museali oggetto di gara: Cappella degli Scrovegni, Palazzo della Ragione, Museo Eremitani e possibile inserimento dei siti afferenti ai servizi analoghi (o con reindirizzamento a sito dedicato). Una volta terminato il servizio,il dominio dovrà essere trasferito alla Stazione Appaltante senza costi;

2.7 la fornitura dei biglietti anticontraffazione non fotocopiabili, né riproducibili;

2.8 la messa a disposizione di apparecchiatura elettronica e app per la verifica istantanea dei diversi titoli di accesso, per tutte le sedi coinvolte. Si precisa che le sedi del Museo del Risorgimento e dell'Età Contemporanea, Loggia e Odeo Cornaro, Oratorio San Michele, Oratorio

San Rocco, Casa del Petrarca nel comune di Arquà Petrarca (PD) rientrano nella Carta Famiglia devono essere anche esse dotate di apposita apparecchiatura di controllo accessi.

2.9 l'assistenza tecnica all'hardware (compreso materiale d'uso e di consumo) e al software, on line e on site con intervento entro le due ore dalla costatazione di eventuale disservizio o mal funzionamento nella fascia oraria 8:00-19:30 (o fino alle ore 22.30 quando operante il concessionario per le aperture serali), su tutte le apparecchiature fornite;

2.10 la garanzia di adeguati livelli di sicurezza per i dati che confluiranno nel sistema di prenotazione;

2.11 l'attivazione a proprio carico di adeguati collegamenti informatici tra la propria sede e le biglietterie;

2.12 presenza di minimo un operatore per la gestione della biglietteria/cassa presso il Museo Eremitani durante le giornate di sabato, domenica e anche nell'eventualità del servizio analogo nelle giornate festive infrasettimanali nella fascia oraria dalle ore 8:15 alle ore 19:15;

2.13 la prevendita , la gestione e offerta commerciale della card denominata "Urbs picta card" con conseguente ripartizione tra i diversi soggetti coinvolti degli introiti afferenti ad ognuno, secondo quanto meglio specificato nell'allegato 1;

2.14 la fattiva collaborazione, nell'ambito delle attività di prenotazione-prevendita, con il soggetto che si occuperà della gestione di tutte le attività collegate alla didattica museale, che precedentemente erano direttamente gestite con relativo onere da parte dell'Appaltatore del presente servizio.

Il servizio si articola indicativamente nelle seguenti fasi:

PRENOTAZIONE-PREVENDITA (Cappella degli Scrovegni) on line:

- informazione ed orientamento all'utenza, tramite operatori telefonici;
- prenotazione accesso;
- prevendita del "biglietto";
- verifica dell'incasso o del mancato perfezionamento della prenotazione / prevendita e recall dell'utente (Italia/estero);
- conferma all'interessato;
- emissione della conferma della prenotazione e del titolo di accesso ;
- attivazione di procedure di back-up e di attività provvisoria in assenza di collegamento di rete;
- predisposizione documenti fiscali sulle operazioni effettuate quando richiesti (e
- venti ,mostre, varie);
- predisposizione della lista giornaliera delle prenotazioni e delle conferme;
- gestione di disdette, annullamenti, integrazioni e spostamenti delle prenotazioni, in base alle direttive che saranno fornite dalla Direzione musei;
- rendicontazione giornaliera del venduto associato al controllo dell'incassato da inoltrare al U.O.C. Amministrativo della Stazione Appaltante ogni 7 (sette) giorni e comunque alla chiusura di ogni mese;
- attività periodica di report ed estrazione di dati statistici (vedi Progetto).

PREVENDITA Museo Eremitani e Palazzo della Ragione on line:

- informazione ed orientamento all'utenza;
- prevendita del "biglietto";
- verifica dell'incasso o del mancato perfezionamento della prevendita e recall dell'utente (Italia/estero);
- conferma all'interessato;

- emissione della conferma della prenotazione e del titolo di accesso ;
- attivazione di procedure di back-up e di attività provvisoria in assenza di collegamento di rete;
- rendicontazione giornaliera del venduto associato al controllo dell'incassato da inoltrare al U.O.C. Amministrativo della Stazione Appaltante ogni 7 (sette) giorni e comunque alla chiusura di ogni mese
- il biglietto Museo in prevendita non è rimborsabile (eventualmente integrabile), fatto salvo i casi di forza maggiore autorizzati dalla Direzione Musei;
- attività periodica di report ed estrazione di dati statistici (vedi Progetto);

Il sistema di prenotazione e prevendita (come descritto) è soggetto alle disposizioni normative di certificazione dei corrispettivi incassati, anche 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 e a tutti gli adempimenti connessi.

GESTIONE E OFFERTA COMMERCIALE della card turistica denominata "Urbs picta card"

- Informazione ed orientamento all'utenza;
- prenotazione accesso alla Cappella dove prevista nella CARD;
- prevendita della CARD;
- predisposizione di quanto necessario per consentirne la vendita on site presso le sedi indicate dalla Stazione Appaltante
- predisposizione del sistema del controllo accessi presso le sedi coinvolte nel Circuito Unesco.
- verifica dell'incasso o del mancato perfezionamento della prenotazione / prevendita e recall dell'utente (Italia/estero);
- conferma all'interessato;
- emissione della conferma della prenotazione e del titolo di accesso (CARD U.P.);
- rendicontazione mensile del venduto associato al controllo dell'incassato da inoltrare al U.O.C. Supporto Amministrativo della Stazione Appaltante entro i primi 7 (sette) giorni del mese successivo;
- ripartizione mensile della quota spettante tra gli Enti appartenenti al Circuito Unesco definiti dall'accordo;
- attività periodica di report ed estrazione di dati statistici (vedi All.1).

Dal canale web sarà possibile prenotare e pagare con carta di credito; il ritiro della card dovrà essere effettuato presso uno dei punti di attivazione.

Art. 3 - Caratteristiche minime del servizio in oggetto

A) CALL CENTER

Gli addetti al call center dovranno essere in grado di rispondere adeguatamente all'utenza e pertanto dovrà sempre essere garantita la risposta in italiano, in inglese e nelle lingue dichiarate in sede di offerta tecnica.

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.

La gestione delle chiamate tramite call center dovrà garantire i seguenti SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT):

a) tempo di risposta del sistema IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) non superiore a 10 secondi;

b) tempo massimo di risposta dell'operatore minore a 120 secondi;

c) numero chiamate abbandonate dopo un'attesa superiore ai 120 secondi: minore del 5%;

d) chiamate gestite in voce in rapporto al numero totale di chiamate entranti: maggiore o uguale al 85%.

Il Call center dovrà funzionare dal lunedì al venerdì (esclusi festivi) dalle 9 alle 19 ed il sabato (esclusi festivi) dalle 9 alle 18. 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.

Fornitura con cadenza trimestrale delle statistiche sull'operatività del call center (dati minimi previsti dal progetto e altre statistiche specificate nell'offerta) con almeno un accesso diretto alle modalità di controllo di cui sopra riservato alla Stazione Appaltante.
Il call center deve assicurare la massima disponibilità a collaborazione con il soggetto che gestirà le prenotazioni collegate alle attività didattiche che si svolgono nelle sedi museali, con particolare attenzione alla Cappella degli Scrovegni, dove l'accesso è contingentato.

B) PIATTAFORMA SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA PRENOTAZIONE-PREVENDITA E VENDITA ON SITE DEI BIGLIETTI

Il sistema di prenotazione-prevendita e vendita dovrà essere supportato da una piattaforma software in dotazione della ditta aggiudicataria accessibile a tutti gli utenti abilitati, tramite accesso internet e/o connettività attivata dalla ditta aggiudicataria presso le biglietterie museali coinvolte. Tale piattaforma software dovrà gestire le fasi dell'attività sopra descritte; dovrà essere in grado di 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 del Settore Cultura e Turismo per ciascuna delle sedi per le quali verrà attivato il contingentamento (attualmente Cappella degli Scrovegni);

a) La piattaforma software dovrà essere accessibile mediante un´interfaccia dedicata dalle postazioni autorizzate a prenotare, call center, accettando la prenotazione anche in temporanea assenza di pagamento, con successiva validazione (e contestuale emissione del sigillo fiscale, ove occorra) alla conferma del pagamento che potrà avvenire mediante bonifico bancario, carta di credito o ed eventuali altre modalità di pagamento;

b) La piattaforma software sarà accessibile dal sito dei Musei Civici (Padova Musei) e della Cappella degli Scrovegni, dal portale del Turismo, dalle pagine web di prenotazione-prevendita in modo "private label" indipendentemente dalla dotazione hardware e dal software di base utilizzato dall'utente, in conformità alle indicazioni del Comune di Padova - Settore Cultura e Turismo (in particolare per ciò che riguarda le caratteristiche grafiche).

c) La piattaforma software dovrà essere in grado di garantire che i pagamenti on line e tramite call center debbano transitare, direttamente sul conto dedicato del Comune di Padova.

d) La piattaforma software dovrà permettere l'annullamento di un biglietto precedentemente emesso solo nei casi previsti o autorizzati e del quale dovrà comunque essere conservata la tracciabilità e annotata la ragione dell'annullamento.

e) La piattaforma software prevederà un invio automatico di e-mail di conferma in caso di perfezionamento della prenotazione e del contestuale pagamento dei biglietti;

f) La piattaforma software dovrà permettere il funzionamento delle postazioni di

biglietteria posizionate presso le sedi dei musei coinvolti anche in temporanea assenza di collegamento con il server;

g) La piattaforma software dovrà essere in grado di elaborare i report richiesti dal progetto e poter restituire eventuali ulteriori tipologie prevedendo l'utilizzo di opportuni filtri di ricerca;

h) La piattaforma software dovrà essere accessibile dalla Stazione Appaltante per ogni verifica e controllo.

i) La piattaforma software dovrà essere in grado di rispondere alla normativa in materia di biglietteria elettronica ove previsto dalla normativa fiscale per particolari eventi;

j) L'interfaccia utente della piattaforma deve essere conforme allo standard WCAG 2.1

k) La piattaforma software deve garantire una numerazione progressiva dei titoli di accesso dedicata in modo esclusivo a ciascuna delle singole sedi coinvolte e specifica per ciascuna tipologia di biglietto previsto.

Nel caso di pagamento presso le postazioni di biglietteria, il software deve essere in grado di dialogare con l'apparecchio pos messo a disposizione dalla Stazione Appaltante e registrare autonomamente il buon esito del pagamento.

C) LE POSTAZIONI DI BIGLIETTERIA

Le postazioni di biglietteria devono poter operare sempre, prevedendo sistemi di connessione alternativa qualora si verificasse assenza di collegamento. In casi estremi è richiesta la predisposizione di un sistema di emissione manuale dei biglietti in loco.
Delle sei postazioni di biglietteria previste in sede di gara, quattro, complete di hardware-software PC, monitor e stampanti per biglietti a modulo continuo vanno attivate subito presso le sedi della biglietteria del Museo Eremitani (tre) e della biglietteria di Palazzo della Ragione (una) e dovranno essere operative per tutta la durata del servizio.
Le altre due potranno essere attivate a richiesta in presenza di servizi analoghi.
Va precisato che l'attivazione di hardware e software rientra tra gli oneri contrattuali nel limite di quanto previsto.
Si richiede, compatibilmente con quanto richiesto e dettagliato nel presente capitolato, il rispetto dei criteri ambientali minimi (CAM) contenuti nel DM 17/10/2019 con particolare riferimento al paragrafo "E. criteri ambientali minimi per il noleggio di stampanti ed apparecchiature multifunzione per ufficio".
Le postazioni di biglietteria saranno dotate del software offerto in gara.
Resta facoltà del Comune in presenza di attività non museali organizzate con altri soggetti di avvalersi di software diversi.
L'attivazione delle postazioni di biglietteria è a carico della ditta aggiudicataria, come pure i costi relativi alla formazione continua del personale dedicato alle biglietterie nell'uso del software in dotazione.
Una delle tre postazioni di lavoro presso i Musei Civici sarà utilizzata anche per l' emissione dei biglietti per la visita in fascia serale della Cappella degli Scrovegni. Il servizio di apertura in fascia serale è attualmente esternalizzato ed è in concessione a terzi. La ditta affidataria dovrà garantire l´accesso alla procedura di emissione dei biglietti anche agli operatori accreditati della fascia serale con le modalità in uso. Il personale del concessionario serale dovrà avere la possibilità di partecipare alla formazione, prevista per il personale comunale, sull´uso del software. Il concessionario riconoscerà all'Appaltatore l'aggio sulla vendita dei biglietti in qualsiasi modo venduti, nella medesima misura definita per il Comune in sede di gara previo accordo tra le parti (Concessionario e Appaltatore).
I rapporti tra il concessionario della fascia serale e la ditta affidataria del servizio di prenotazione e prevendita, per quanto riguarda eventuali aspetti di dettaglio, potranno essere regolati da un apposito accordo privato tra le due parti. L'aggiudicatario del servizio dovrà vigilare, tramite la procedura informatica, sul rispetto del massimale d'accesso alla Cappella degli Scrovegni anche da parte della Ditta concessionaria del servizio serale .

D) FUNZIONAMENTO DELLE POSTAZIONI DI BIGLIETTERIA

Per il funzionamento delle postazioni di biglietteria, sia per le quattro da attivare da subito, sia per le altre due, la ditta dovrà fornire il software in grado di emettere i biglietti (prenotati e non) per le entrate a: Cappella degli Scrovegni, Museo Eremitani, Palazzo della Ragione (dislocata all'interno dell'Ufficio IAT) e servizi analoghi per le quali si rendesse necessario in corso di esecuzione del contratto un'attivazione per l'emissione di titoli di accesso in regola sul piano fiscale.

Si richiede che sul software delle casse di biglietteria si possa intervenire oscurando alcune tipologie di pagamento dei biglietti (es: assegno, bonifico, credito…), di modo che non risultino selezionabili dall'operatore in servizio. .

Inoltre fa parte dell'offerta:

- l'attivazione di n. 3 accessi alla piattaforma software presso gli uffici I.A.T. - con caratteristiche di funzionalità, accesso e utilizzo correlate alla specifica attività.
- l' attivazione di n. 2 accessi alla piattaforma software presso gli Uffici del Settore Cultura e Turismo attivati con funzioni statistiche e di verifica.

E) SERVIZIO ON-SITE DI SUPPORTO BIGLIETTERIA/CASSA MUSEO EREMITANI (SABATO, DOMENICA ED EVENTUALI FESTIVI INFRASETTIMANALI)

Gli addetti alla cassa del servizio di biglietteria on site presso il Museo Eremitani al sabato e domenica e servizi analoghi, dovranno essere in grado di rispondere adeguatamente all´utenza e pertanto dovrà sempre essere garantita la risposta in italiano, in inglese e nelle lingue dichiarate in sede di offerta tecnica;
Il personale destinato al servizio dovrà venire adeguatamente informato su tutti gli aspetti inerenti il "prodotto" offerto e prendere diretta visione dei luoghi, monumenti, beni artistici facenti parte del sistema museale cittadino;
L'orario di servizio presso la cassa del Museo Eremitani nei giorni interessati è strutturato su almeno due turni che coprano l'intero continuativo orario di apertura della cassa (minimo 7,45 -19,15);

Gli operatori a supporto della biglietteria/cassa del Museo Eremitani nei giorni sopra indicati dovranno procedere all'apertura e chiusura della cassa, vendita e stampa di biglietti di ingresso "on site", come sopra definito, rendicontazione di chiusura cassa quotidiana, verifica degli incassi con rendicontazione per singolo operatore.

In relazione al servizio di cui sopra l'appaltatore sarà nominato agente contabile esterno del Comune di Padova e sarà per tanto tenuto al rispetto del Regolamento di contabilità dell'Ente e della normativa prevista circa la gestione contabile.

Tutti gli addetti dovranno garantire la massima disponibilità e cortesia nei confronti dell'utenza; dovranno essere comunicati alla Stazione Appaltante i nominativi e i dati del personale impiegato in questa mansione, fornendo il consenso alla verifica dei carichi pendenti su autodichiarazione ai sensi della normativa vigente.

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

La ditta affidataria dovrà farsi carico di tutte le variazioni ed integrazioni che saranno richieste per risolvere le esigenze evidenziate in sede di dimostrazione pratica al momento della verifica funzionale del software (compresa la funzionalità del sito web) o che dovessero presentarsi nel corso dell'utilizzo o anche per eventuali sopravvenienti esigenze.

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

La ditta adotterà misure di sicurezza, adeguate ai migliori standards tecnici attuali, al fine di garantire il funzionamento costante del sistema e 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.
Ogni disfunzione del servizio dovrà poter essere superata in teleassistenza, con reperibilità dalle ore 7:30 alle ore 19:00 per tutti i 7 giorni settimanali. Per i problemi di software e di hardware l'intervento tecnico deve essere garantito entro massimo 2 ore dalla segnalazione.
La ditta, Inoltre, dovrà garantire reperibilità tecnica anche nei giorni festivi garantendo tutti gli interventi che si rendano necessari.

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

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. 28 del citato Regolamento UE, il Comune di Padova in qualità di Titolare del Trattamento nominerà la ditta che risulterà affidataria del servizio Responsabile del Trattamento dei dati personali esterno.
Le finalità del trattamento, i mezzi, 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 saranno specificate nell'atto di nomina.

Art. 6 - Tipologia biglietti

Si allega il link amministrazione trasparente da consultare per visionare l'ultima delibera di giunta comunale "Musei Civici aggiornamento tariffe" relativa all'approvazione delle tariffe museali.

https://serviziweb4.comune.padova.it/Percorsi/DelibereEsecutivePadova.nsf

Gli Orari, tipologia, durata dei biglietti e costi potranno subire variazioni ed integrazioni ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione Comunale che ne determina tariffe e condizioni di accesso.
Si richiede sia per i biglietti che per la "urbs picta card", compatibilmente con quanto richiesto e dettagliato nel presente capitolato, il rispetto dei criteri ambientali minimi (CAM) contenuti nel DM 19/10/2022 n. 459 con particolare riferimento al paragrafo "4.1.4 Biglietti e materiali informativi e promozionali"

Art. 7 - Responsabile del servizio per la ditta

La ditta, appena ottenuta l´aggiudicazione, dovrà nominare uno o più referenti responsabili tecnici del funzionamento complessivo del servizio nei confronti del Comune di Padova - Settore Cultura e Turismo.
Il/i Responsabile/i dovranno garantire la propria reperibilità dalle 7:30 alle 19:00 nei giorni di apertura dei Musei Civici, compreso giorni festivi.

Ogni rapporto intercorrente tra il Comune e la ditta per la prestazione oggetto del Contratto sarà curato tra il DEC e il Responsabile/i tecnico della ditta. Ogni comunicazione e/o segnalazione di necessità fatta ai referenti incaricati sarà considerata fatta alla Ditta;

Art. 8 - Formazione del personale

Prima dell'inizio dell´attività va tenuto presso le sedi museali interessate un corso di formazione all´uso delle apparecchiature per gli operatori di tutte le biglietterie/casse della durata minima di 8 ore per persona, fruibile in più momenti, per singoli o anche in piccoli gruppi con orari e modalità concordati con la Direzione Musei; i costi sono a carico della ditta appaltatrice.
La Stazione Appaltante provvederà a formare gli operatori del call center circa la corretta

informazione da fornire agli utenti, anche in merito alla logistica dei siti museali interessati. La ditta fornirà un manuale d´uso del software di biglietteria, da aggiornare in caso di modifiche.

Art. 9 - Documentazione e reportistica
L'Appaltatore consegnerà al Comune di Padova, Settore Cultura e Turismo:

- la documentazione per la gestione operativa (Manuale utente) e la documentazione dell'ambiente sistemico 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).

La documentazione suddetta, redatta in lingua italiana, dovrà essere mantenuta aggiornata dall'appaltatore e potrà, di comune accordo tra le parti, essere variata ed integrata nel corso dei lavori.
L´applicazione dovrà prevedere 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. In particolare si evidenzia la necessità di evincere nel report:
- numero progressivo biglietto
- tipologia (intero, ridotto, etc.)
- importo
- data di acquisto
- data di visita

La tipologia dei report obbligatori richiesti è inserita nel Progetto, benché sia possibile per l'aggiudicatario integrare la reportistica prevista con altre tipologie di rilevazione.

L'Appaltatore dovrà trasmettere, entro il 3 del mese successivo a quello di riferimento, due rendiconti, distinti per sede e tipologia di vendita (online e on-site) delle prestazioni effettuate, al fine di fornire un riepilogo formale degli importi e delle prestazioni, per ridurre il rischio di errori ed evitare l'emissione di note di credito:

- un rendiconto per data di incasso, a fini contabili;

- un rendiconto per data di accesso alle sedi, a fini statistici;

- un report/elenco dei soli biglietti venduti per i quali è previsto l'aggio a favore dell'appaltatore, distinti per tipologia e per sede;

Dalla rendicontazione dovrà evincersi chiaramente la diversa tipologia dei biglietti venduti, come da tabella allegata alla Delibera di Giunta di definizione delle tariffe.

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.

Art. 11 - Tempi di attivazione

L’affidamento del sistema di prenotazione e prevendita alle sedi museali, la dotazione informatica, il servizio on site di biglietteria cassa e la gestione della card turistica dovrà essere operativa entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto. La ditta dovrà presentare un cronoprogramma di attivazione di tutti i servizi richiesti.

Nei primi 15 giorni dall’attivazione del servizio l’appaltatore dovrà garantire la presenza del proprio personale presso le sedi interessate a sostegno delle operazioni di cassa effettuate dagli operatori Comunali e non, autorizzati dalla Stazione Appaltante ad operare in cassa, per un minimo di 3 ore e 30 minuti a turno (mattina dalle ore 8 alle ore 11:30 e pomeriggio dalle ore 13:30 alle ore 17:00).

Il servizio sarà sottoposto a verifica di funzionalità da parte della Stazione Appaltante

La ditta è responsabile dell’attività contabile svolta, anche successivamente alla cessazione del contratto, per il tempo previsto per i controlli che possono essere effettuati dagli organi di controllo.

ALLEGATO: Urbs Picta Card