

DESCRIZIONE SINTETICA DELLE PRESTAZIONI RICHIESTE PER IL SERVIZIO INTEGRATO DI TICKETING MUSEALE, GESTIONE BOOKSHOP E MAGAZZINI PER I MUSEI DEL COMUNE DI TRIESTE

CPV 72268000-1 -Servizi di fornitura di software

1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Il Comune di Trieste intende procedere con l'affidamento del servizio integrato di ticketing museale, gestione bookshop e magazzini per i Musei del Comune di Trieste.

Il servizio deve comprendere la fornitura dell'hardware nonché di una licenza d'uso del software, l'attività di installazione, configurazione, avviamento, manutenzione e assistenza tecnica nonché formazione del personale che sarà impiegato nelle postazioni fisiche di biglietteria e bookshop museali e nel back-office amministrativo-contabile.

L'accesso al sistema gestionale integrato deve essere garantito in maniera continuativa per tutto il periodo di durata del contratto, 24 ore al giorno, per tutti i giorni della settimana, festivi compresi.

Di seguito si riporta la tabella contenente il dettaglio dei siti museali per i quali dovrà essere funzionante il sistema di ticketing e/o di gestione dei bookshop e relativi magazzini:

Museo	Indirizzo	Biglietteria	Bookshop	N. visitatori anno 2024
Civico Museo Teatrale "C. Schmidl"	Via Rossini 4	1 postazione unica per entrambi		7256
Castello di S. Giusto	P.zza della Cattedrale, 3	1	1	134177

Museo di guerra per la pace "D.de Henriquez"	Via Cumano 22/24	1 postazione unica per entrambi		7779
Museo di Storia Naturale	Via Tominz, 4	1 postazione unica per entrambi		20420
Risiera di S.Sabba	Via G. Palatucci, 5	1 postazione unica per entrambi (vendita bookshop e audioguide, no titoli di ingresso)		122861
Museo Istriano	Porto Vecchio	1 postazione unica per entrambi		Attualmente chiuso per lavori
Museo Arte Moderna Revoltella	Via Diaz.27	1	1	186918
Museo del Mare	Porto Vecchio	1 postazione unica per entrambi		15963

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere all'aumento o alla diminuzione delle postazioni sopra riportate sulla base di eventuali riorganizzazioni dei servizi museali.

Il servizio comprende:

1. fornitura della licenza d'uso, installazione, configurazione e avviamento di un sistema gestionale di biglietteria che consenta l'emissione di titoli di ingresso attraverso diversi canali (biglietteria fisica e biglietteria online), la gestione delle prenotazioni e del calendario, della disponibilità e della capienza delle singole sedi, nonché di promozioni temporanee;
2. fornitura della licenza d'uso di un software integrato di gestione dei magazzini

- e dei bookshop esistenti presso le sedi di cui all'art 1;
3. fornitura di accessi amministrativi per la gestione dei corrispettivi e per la generazione dei report;
 4. rilascio credenziali di accesso operatori, anche in momenti successivi all'avvio del servizio in caso di riorganizzazione del personale;
 5. abilitazione a creare nuove tariffe per eventi da parte di personale comunale dotato di credenziali;
 6. servizio di assistenza e manutenzione, nonché formazione per tutte le postazioni oggetto della fornitura;
 7. fornitura dei supporti cartacei di biglietti (350.000 biglietti annui);
 8. fornitura a noleggio dei PC con relativi monitor e delle stampanti termiche per i biglietti necessarie per il funzionamento delle postazioni di biglietteria/bookshop sopra riportate e la relativa manutenzione e sostituzione in caso di malfunzionamento o obsolescenza;
 9. attivazione postazioni omologate SIAE per mostre o eventi specifici senza oneri aggiuntivi.

2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Rientrano nell'oggetto del presente affidamento i seguenti servizi e forniture:

A – Emissione delle seguenti tipologie di biglietti non certificati SIAE della rete museale del Comune di Trieste con la possibilità di abilitare l'emissione di titoli certificati SIAE:

- biglietti cartacei: emissione e stampa biglietti e abbonamenti per l'accesso ai musei presso le biglietterie fisiche delle strutture indicate all'art.1);
- biglietti digitali acquistabili online: tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti previsti dal tariffario in vigore;

B – Gestione informatizzata delle vendite nei bookshop e gestione dei relativi magazzini libri/gadget comprensiva di:

- cassa bookshop con emissione di ricevuta non fiscale;
- carico nei singoli magazzini dei volumi e gadget;
- scarico dai singoli magazzini dei volumi e gadget per vendita (anche per corrispondenza e in punti vendita temporanei), omaggi e scambi bibliografici;
- passaggio di beni tra i vari magazzini con tracciamento storico dei passaggi;
- fornitura lettori codici a barre per i bookshop.

Attualmente vengono gestiti i seguenti magazzini:

- Civici Musei di Storia ed Arte – magazzino centrale e 4 depositi presso gli esistenti bookshop (Castello di San Giusto, Risiera di San Sabba, Museo di guerra per la pace "D. de Henriquez" e Civico Museo Teatrale "C. Schmidl");
- Museo d'Arte Moderna Revoltella – un unico magazzino
- Musei Scientifici – magazzino centrale.

C - Possibilità di pagamento dei biglietti presso le biglietterie fisiche e degli acquisti al bookshop tramite contanti, carta di credito o bancomat; il sistema fornito dovrà essere dotato di un gateway di pagamento che supporti tutti i maggiori circuiti di carte di credito/debito.

Possibilità di pagamento dei biglietti online mediante carta di credito/prepagata; il sistema fornito dovrà essere dotato di un gateway di pagamento che supporti tutti i maggiori circuiti di carte di credito/prepagate.

D - Fornitura dei supporti cartacei per i biglietti (scorta di magazzino) con le seguenti caratteristiche: in cartoncino termico da 175 g., stampati a colori 4/1 (ossia in quadricromia sul lato non termico e in monocromia sul lato termico); la stampa dovrà prevedere diverse grafiche (contesti testuali, prezzo del biglietto, nome della tariffa, titolo evento, nome sede, codice QR) a seconda della tipologia del biglietto. In caso di emissione di biglietti cumulativi per gruppi o scuole, deve essere riportato il numero delle persone aventi diritto all'ingresso.

E - Possibilità di personalizzare il layout dei biglietti, anche in fasi successive, con servizio di elaborazione grafica a carico dell'appaltatore.

F – Il servizio deve rispondere alla normativa di biglietteria elettronica.

Il servizio oggetto del presente affidamento si intende realizzato tramite l'accesso continuato ed ininterrotto al sistema gestionale per tutto il periodo di durata del contratto.

Nel caso in cui l'appaltatore abbia la necessità di inserire aggiornamenti ai programmi o siano rilevati problemi che possono causare interruzioni del servizio, dovrà avvertire con congruo anticipo il Comune e concordare con lo stesso le modalità e tempistiche di interruzione, al fine di causare il minor disagio possibile.

3 - DIRITTI DI PREVENDITA

L'incidenza della vendita online rispetto al totale di titoli emessi è, ad oggi, minima.

Sui biglietti venduti online sarà incluso l'inserimento del diritto di prevendita della tariffa prevista che verrà riconosciuto all'appaltatore.

Le spese dovute alle commissioni bancarie verranno assorbite dall'appaltatore.

La gestione della riscossione degli introiti relativi solo alle modalità di cui sopra è sottoposta alla seguente disciplina:

1. i corrispettivi incassati dovranno apparire nel gestionale in tempo reale; con distinzione degli introiti derivanti dal diritto di prevendita;
2. attraverso l'integrazione del software gestionale oggetto del presente documento, che utilizzerà la piattaforma PagoPA del partner tecnologico del Comune di Trieste Maggioli SPA, tutti gli introiti derivanti dai titoli di ingresso (comprensivi del diritto di prevendita) pagati mediante prenotazioni online e suddivisi per struttura museale verranno versati direttamente sul conto di Tesoreria del Comune di Trieste;
3. l'appaltatore viene sollevato da tutti gli adempimenti conseguenti alla presentazione del conto di gestione dell'agente contabile, che rimangono in capo al Comune in quanto destinatario di tutti gli introiti derivanti dalla vendita online dei titoli di ingresso;
4. qualora l'utente richiedesse l'emissione della fattura, l'appaltatore

comunicherà in tempo reale, attraverso il software gestionale, al Comune i dati necessari, il quale provvederà, ai sensi dell'art. 21, comma 2, lettera n del DPR 633/72, all'emissione della stessa in formato elettronico, curando ogni adempimento in merito alla trasmissione di detti documenti al SDI (sistema di interscambio);

5. l'appaltatore entro il giorno 10 di ogni mese successivo a quello a cui si riferiscono gli introiti comunicherà al Comune l'importo dovuto a titolo di diritti di prevendita. La fatturazione sarà trimestrale, con pagamento nei termini di legge.

4 - STATISTICA E REPORTISTICA

Il sistema dovrà raccogliere i dati sui flussi dei visitatori e degli incassi: tali dati dovranno essere sempre accessibili da chi ne abbia le opportune credenziali. Il sistema dovrà fornire:

- statistica incassi giornalieri, mensili, annuali per ogni sede;
- statistica incassi collegati a determinanti eventi o periodi particolari dell'anno;
- statistica dettagliata del numero di visitatori suddivisi per tipologia di biglietto;
- statistica dei flussi giornalieri suddivisa per fasce orarie;
- statistica delle varie tipologie di biglietti/abbonamenti venduti in ogni singola sede;
- statistica acquisti online;
- estrapolazione dati relativi ai magazzini e ai bookshop (consistenza iniziale al 01 gennaio di ogni anno, giacenze in date selezionate, movimentazioni, consistenza a fine anno, i dati dovranno essere estratti sia in formato analitico che in formato aggregato comprendente tutte le giacenze di una tipologia di bene presso tutte le sedi);
- oltre al prezzo di vendita, i dati dovranno contenere anche la valorizzazione del loro valore unitario ai fini inventariali;
- produzione dei dati per gli adempimenti fiscali e contabili relativamente alle

biglietterie, ai bookshop, e ai magazzini;

- possibilità di personalizzazione direttamente dal personale comunale la reportistica senza necessità di intervento di assistenza.

Il Comune potrà richiedere personalizzazioni dell'applicazione al fine di adattarle alle esigenze delle varie biglietterie, dei bookshop e magazzini.

I dati e i report dovranno essere sempre accessibili da parte del personale munito di apposite credenziali.

Sono escluse dal presente contratto:

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

5 - FORMAZIONE

Sono richieste almeno tre giornate di formazione in presenza rivolta al personale impiegato presso le biglietterie fisiche (servizio dato in appalto esterno) e del personale comunale operante nel back office e nei magazzini.

L'appaltatore dovrà inoltre fornire copia cartacea e online del manuale d'uso dei programmi e collaborare con l'Amministrazione alla creazione di brevi istruzioni operative ad uso del personale addetto alle biglietterie/bookshop e del personale amministrativo addetto alla gestione dei corrispettivi, dei magazzini, alla creazione del report e alla gestione dei dati statistici.

6 - AMBIENTE TECNOLOGICO

Il sistema richiesto dovrà essere disponibile tramite software esterno (in cloud) via internet.

L'appaltatore dovrà prevedere soluzioni di backup in mancanza di collegamento a internet per permettere la continuità operativa delle biglietterie e dei bookshop.

Si precisa che il software server di gestione dovrà essere esterno al Comune di Trieste; solamente la componente software client eventualmente proposta per backup potrà risiedere su PC situati presso le biglietterie e forniti dall'appaltatore .

Nelle sedi i collegamenti al momento esistenti sono di vario tipo:

- Linea Adsl
- rete interna (intranet) che accede a internet
- in qualche caso soluzioni temporanee tramite router 3G in caso di attivazione di nuove sedi in attesa dell'attivazione delle linee necessarie.

E' altresì evidente che tutti gli aggiornamenti del sistema dovranno essere eseguiti dall'appaltatore anche da remoto tramite un collegamento VPN.

Ai fini della gestione contabile delle biglietteria, dei bookshop e dei magazzini, dovranno essere visibili via web da qualsiasi postazione collegata ad internet e scaricabili anche giornalmente in formato aperto concordato, i dati contabili.

Il sistema dovrà inoltre garantire la completa integrazione con Open/Libre Office.

7 – DATI

Riconosciuta al fornitore la proprietà intellettuale delle strutture dati e delle informazioni a base del sistema proposto, si intende altresì che i dati che popoleranno il database sono e rimangono sempre di proprietà del Comune di Trieste.

A tale fine i dati dovranno:

- essere accessibili attraverso strumenti standard forniti dalla ditta e compresi nell'offerta (non escludente driver ODBC o strumenti con analoghe finalità). Il database dovrà essere opportunamente documentato, scalabile e aperto;
- essere esportabili tramite procedure in formati standard aperti;
- essere comprensibili, ovvero essere semanticamente e sintatticamente interpretabili grazie ad un dizionario dati e ad uno schema ER documentato.

Alla cessazione del servizio tutti i dati, nei formati e con le specifiche descritte – o in alternativa con un tracciato condiviso tra i fornitori ed il Comune di Trieste – ritorneranno al Comune medesimo.

8 – MIGRAZIONE

L'appaltatore dovrà effettuare, a proprio completo carico e spese, la migrazione di tutti i dati dal software attualmente in uso, che saranno messi a disposizione dall'appaltatore uscente in formato aperto.

9 - MIGLIORAMENTI E ADDIZIONI

Il canone garantisce l'aggiornamento delle procedure per allineare le stesse ai mutamenti normativi, nonché le migliorie e le implementazioni atte a mantenere le funzioni del software in linea con il livello tecnologico ottimale.

Il software deve garantire, in particolare, il collegamento di tutti i musei con la piattaforma PagoPA fornita dal partner Maggioli SPA senza alcuna spesa a carico del Comune.

Deve inoltre garantire il collegamento con la piattaforma Feratel utilizzata da PromoTurismoFVG per la gestione della card turistica FVG Card, al fine di assicurare il puntuale tracciamento degli ingressi effettuati con FVG Card, nello specifico deve:

- riconoscere i codici delle card emesse da PromoTurismoFVG tramite FERATEL e indirizzare la relativa richiesta di validazione ai servizi FERATEL;
- gestire un processo basato su:
 - Autenticazione secondo gli standard più recenti (OAuth2/OpenID);
 - Chiamate REST tramite metodo GET su endpoint FERATEL, nella forma generica:
`https://<baseURL>/<version>/<tenantIdentifier>/secure/<resource>/<resourceIdentifier>`
 - Risposta in formato JSON, contenente l'esito della validazione della card (valida/non valida) ed eventuali altri parametri rilevanti per il processo.

Il processo è quindi lineare: dopo l'autenticazione, il sistema dell'appaltatore invia la richiesta all'endpoint FERATEL e riceve una risposta JSON che conferma la validità o meno della card e restituisce le informazioni di dettaglio.

La documentazione tecnica completa (incluse le specifiche delle response e i relativi schemi) sarà resa disponibile dopo la firma del contratto di aggiudicazione tramite

il FERATEL Developer Portal, che offre opportuna documentazione aggiornata, esempi di chiamate e strumenti per il test diretto delle API.

Eventuali richieste di adeguamento del software limitatamente alle esigenze dei musei civici di cui all'art 1 a titolo di manutenzione evolutiva verrà successivamente disciplinato e scalato a consumo dall'importo accantonato per tale finalità.

Le attività di formazione richieste all'appaltatore al di fuori di quanto previsto al precedente art. 5, sono da considerarsi un servizio aggiuntivo richiesto dall'impresa che dovrà essere commissionato e regolato separatamente.

10 - PERSONALE E RESPONSABILE DEL SERVIZIO

L'impresa dovrà nominare un Responsabile del Servizio che svolga le funzioni di referente per il contratto in special modo relativamente a segnalazioni, lamentele, richieste di estensioni, fatturazioni e che assuma il ruolo di interfaccia tra l'impresa e la stazione appaltante.

Il suddetto Responsabile va identificato con nome, cognome, numero di telefono e indirizzo di posta elettronica.

L'appaltatore si impegna a comunicare i nuovi riferimenti in caso di sostituzione del Responsabile medesimo.

L'appaltatore riceverà disposizioni solamente dal Direttore per l'esecuzione del contratto individuato dal Comune.

Per l'organizzazione delle attività presso le sedi delle singole strutture, il Direttore dell'esecuzione del contratto provvederà a comunicare all'Appaltatore il nominativo dei referenti per le singole strutture.

L'appaltatore dovrà garantire l'operatività e la professionalità dei propri operatori/collaboratori, coerenti con le caratteristiche del servizio richiesto.

11 - DURATA DEL SERVIZIO E TEMPISTICHE DI AVVIO DELLO STESSO

Il servizio decorre dalla data di effettivo avvio del servizio, anche in pendenza di stipula del contratto, con garanzia di continuità e senza interruzioni rispetto al contratto precedente, e avrà una durata di 3 anni rinnovabili.

L'appaltatore dovrà partecipare alle riunioni convocate dal Comune di Trieste per definire le modalità di avvio del servizio ed essere presente presso le varie sedi per collaborare con l'assistenza tecnica informatica del Comune al fine di consentire la corretta installazione, configurazione e avviamento del sistema e garantire la formazione del personale così come specificato al precedente art 5.

12 - GESTIONE DELLA CONTINUITÀ' DEL SERVIZIO MANUTENZIONE CORRETTIVA E ASSISTENZA

L'appaltatore deve prevedere un servizio per la continuità del sistema e la manutenzione correttiva per il ripristino del corretto esercizio del sistema nel caso di malfunzionamenti. Il servizio deve essere garantito tutti i giorni dalle 09.00 alle 19.00.

Si richiede inoltre un servizio di assistenza tecnica che preveda, tramite un HelpDesk organizzato, sia un supporto tecnico specializzato sia un supporto sull'ordinaria gestione del sistema a disposizione degli operatori sia a mezzo telefono che attraverso una casella di posta elettronica. Orari minimi di erogazione del servizio di supporto: tutti i giorni dalle 09.00 alle 19.00.

Tempi minimi di presa in carico della richiesta: 2 ore.

Dovrà essere sempre garantita negli orari indicati la presenza di personale qualificato per fornire la necessaria assistenza nei tempi previsti. Il livello di operatività dovrà essere pari ad almeno il 99% su base annua.

L'appaltatore è chiamato inoltre ad assicurare un servizio di assistenza tramite la presenza su chiamata, presso le sedi interessate, di un tecnico di riferimento.

Gli interventi presso le sedi ove richiesti, si intendono a titolo oneroso, fatta salva la formazione di cui al precedente art.5.

13 - VALORE DELL'APPALTO

L'importo stimato del canone annuo per ciascuna delle sedi museali di cui sopra ammonta a Euro 4.800,00.- iva esclusa, pari a Euro 5.856,00.- iva 22% inclusa.

Il valore del servizio su base annua viene pertanto stimato in Euro 38.400,00.- iva esclusa, pari a Euro 46.848,00.- iva 22% inclusa.

In aggiunta al canone, viene stimato in via precauzionale un importo forfettario di Euro 1.500,00.- annui iva esclusa, pari a Euro 1.830,00.- iva 22% inclusa, per personalizzazioni ulteriori rispetto a quelle previste nel Capitolato, da utilizzare eventualmente a consumo.

Il valore complessivo sul triennio pertanto ammonta a Euro 119.700,00.- iva esclusa, pari a Euro 146.034,00.- iva 22% inclusa.

Il valore definitivo del servizio sarà quello risultante in esito alla procedura di affidamento.

14 - PREZZO OFFERTO E SUO ADEGUAMENTO

Nel prezzo offerto dall'appaltatore si intendono comprese e compensate tutte le spese generali che particolari (ogni provvista, prestazione, mano d'opera e spesa), sia provvisorie che definitive per garantire le attività e le prestazioni indicate nella presente descrizione sintetica delle prestazioni.

Il prezzo rimarrà invariato per tutto il periodo contrattuale, fatto salvo che, decorsi dodici mesi dalla data di stipula del contratto, potrà essere adeguato alla percentuale di variazione ISTAT dei prezzi al consumo.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: FRANCESCA LOCCI

CODICE FISCALE: *****

DATA FIRMA: 01/09/2025 15:24:28