



FISU
WORLD
UNIVERSITY
GAMES
WINTER



Servizio per l’emissione, vendita e controllo dei titoli di accesso del World University Games Winter Torino 2025

Capitolato Tecnico

ASS. COMITATO PER LA ORGANIZZAZIONE DEI GIOCHI MONDIALI UNIVERSITARI INVERNALI DI TORINO 2025
C.so Ferrucci 122 - 10141 Torino
P.IVA: 12561310017
C.F.: 97866510015

Con il patrocinio di	Evento realizzato con il contributo di	

SOMMARIO

1. PREMESSA	1
1.1 DEFINIZIONI.....	1
2. OGGETTO E IMPORTO	2
3. INTRODUZIONE AL PROGETTO	3
3.1 OBIETTIVI DEL PROGETTO	3
3.2 CALENDARIO WORLD UNIVERSIADE GAMES TORINO2025.....	3
3.3 CONTESTO NORMATIVO.....	5
3.4 REFERENZE.....	5
4. REQUISITI GENERALI DEL PROGETTO	6
4.1 SEGMENTI DEL SERVIZIO	6
4.2 BIGLIETTERIA E CONTROLLO ACCESSI.....	6
4.3 VENDITA VIA INTERNET	10
4.4 SERVIZI PROFESSIONALI – ASSISTENZA E MANUTENZIONE	11
4.5 SERVIZI DI PREVENDITA	12
4.6 SERVIZI AGGIUNTIVI DI CASSA PRESSO I BOTTEGHINI	12
4.7 SERVIZI AGGIUNTIVI DI STACCO BIGLIETTI PRESSO I VARCHI D’ACCESSO	13
5. REQUISITI FUNZIONALI DEL SERVIZIO.....	14
5.1 SPECIFICHE FUNZIONALI DELLA PIATTAFORMA DI VENDITA ED EMISSIONE DEI TITOLI DI ACCESSO. 14	14
5.2 SERVIZI DI PAGAMENTO E RIVERSAMENTO DEGLI INCASSI	14
5.3 REPORTISTICA	15
5.4 RETE DI VENDITA FISICA E CALL CENTER DEL FORNITORE	15
5.5 SERVIZI DI PROMOZIONE – ATTIVITÀ MIGLIORATIVE	15
5.6 CONNETTIVITÀ.....	15
5.7 PROTEZIONE DATI PERSONALI.....	16
5.8 REQUISITI DI SICUREZZA.....	16
5.9 GESTIONE UTENZE	16
5.10 ESPLETAMENTO PRATICHE SIAE / SCF	16
6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI RICHIESTI	17
7. CONTRATTO	19
7.1 DURATA DELLA FORNITURA.....	19
7.2 CONSEGNA DATI A FINE CONTRATTO	19
8. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	20
9. SUBAPPALTO.....	21
10. DURATA DELLA FORNITURA.....	22

1. PREMESSA

L'Universiade, è una manifestazione sportiva multidisciplinare rivolta ad atleti universitari provenienti da ogni parte del mondo. Seconda solo ai Giochi Olimpici per importanza e numero di partecipanti questo evento nel corso degli anni ha assunto sempre più i connotati di un vero e proprio festival internazionale dello sport e della cultura. Il termine "Universiade" infatti, frutto della combinazione tra le parole "Università" e "Olimpiade", racchiude in sé uno dei concetti alla base di ogni forma di sport: l'universalità.

L'Universiade, nella sua forma moderna e attuale, fu ideata dal dirigente sportivo italiano Primo Nebiolo che ne organizzò la prima edizione a Torino nel 1959.

Per l'organizzazione dell'evento World Universiade Games Winter TORINO2025, oltre le infrastrutture tecnologiche di base per garantire lo svolgimento della manifestazione, è necessario per tutte le strutture dove si svolgeranno le gare avere un sistema di ticketing che permetta un accesso controllato alle venues con supporto di personale altamente qualificato.

L'Universiade in programma a Torino per il mese di gennaio 2025 è un evento universale in grado di interessare centinaia di atleti universitari provenienti da tutto il mondo.

A tali stakeholders diretti si accostano figure di accompagnatori, familiari, interessati e sportivi di cui si prevede presenza su tutti gli impianti dedicati alla manifestazione per i quali è necessario garantire una regolamentazione dell'accesso.

Il sistema dovrà garantire una ampia possibilità di accesso all'acquisizione dei titoli tramite internet, una rete di rivenditori locali e direttamente ai botteghini degli impianti dove si svolgeranno le gare.

1.1 DEFINIZIONI

Ai fini del presente Capitolato i termini di seguito riportati hanno il seguente significato:

FISU	Federazione Internazionale dello Sport Universitario
COMM	Committente
FORNITORE	Soggetto aggiudicatario del servizio
MANIFESTAZIONE	Universiade che si terrà nella Regione Piemonte dal 13 al 23 gennaio 2025
EVENTI	singole gare nell'ambito della manifestazione
VENUE	Impianto o luogo di svolgimento della manifestazione

2. OGGETTO DELLA MANIFESTAZIONE D'INTERESSE E IMPORTO

La manifestazione d'interesse ha per oggetto l'acquisizione di un servizio di biglietteria informatizzata per l'emissione, la vendita e l'utilizzo di titoli di accesso, nonché il controllo accessi per biglietti, eventuali abbonamenti e accrediti di servizio della World University Games TORINO2025 inclusi tutti i servizi aggiuntivi annessi quali: servizio di cassa e servizio accoglienza stacco e controllo biglietti presso i varchi di accesso.

Per l'erogazione del suddetto servizio, il COMM ha necessità di avvalersi di soggetti specializzati, in possesso della necessaria competenza ed esperienza tecnologica, nonché di tutte le autorizzazioni di legge vigenti sul territorio italiano per lo svolgimento dell'attività stessa, che assumano lo svolgimento dell'intero servizio.

Il sistema complessivo servirà per garantire il numero corretto di spettatori per ogni impianto, l'accesso ad un evento solo a chi ha un titolo regolare per l'evento in questione, ad evadere gli obblighi verso le FF.OO. e verso la SIAE/SCF secondo le normative vigenti.

L'importo di base per l'assegnazione del servizio è pari a € 120.000,00 + I.V.A. (centoventimila/00 + I.V.A.).

3. INTRODUZIONE AL PROGETTO

Questo documento ha lo scopo di fornire un elenco complessivo degli elementi oggetto del servizio e degli obiettivi fissati.

3.1 OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivo del COMM è quello di individuare una soluzione informatica e tecnologica che gestisca i processi ed i flussi di emissione titoli e controllo accessi in modo completo, sia in termini operativo-gestionali che amministrativo-contabili.

La soluzione prescelta deve avere come requisito di base la garanzia di sicurezza, sia fisica che logica ed inoltre, deve essere aperta a nuove tecnologie, sistemi e piattaforme e caratterizzata da aspetti di estendibilità funzionale.

L'opera di progettazione dovrà tenere sempre in considerazione come filo conduttore le esigenze espresse dal COMM. Queste infatti determinano in modo preponderante la fattibilità e l'accettazione del progetto proposto. Il Fornitore che renderà disponibile la soluzione dovrà assumere verso il COMM un ruolo proattivo ed orientato alla continua ricerca e proposizione delle "best practices" e quindi al miglioramento continuo del rapporto costo/prestazioni del sistema.

3.2 CALENDARIO WORLD UNIVERSIADE GAMES TORINO2025

L'Universiade prevede lo svolgimento di 11 sport, la partecipazione di diverse centinaia di atleti provenienti da tutto il mondo, l'assegnazione di decine titoli per gli 11 giorni di eventi. Dallo sci al curling e al pattinaggio, passando per l'hockey su ghiaccio. Delle 11 categorie solo 4 vedranno l'esigenza di attivare presso i palazzetti dello sport il sistema informatizzato di biglietteria ed accessi.

Di seguito le date nelle quali sono programmate le varie competizioni, gli impianti e le località che le ospiteranno e il piano operativo previsto. Tutte le competizioni incluse nell' **Allegato 1 Calendario eventi / piano operativo** sotto riportato necessiteranno del servizio di biglietteria a pagamento o emissione biglietto/invito.

Resta sottinteso che il Calendario eventi / piano operativo riportato nell'Allegato 1 è suscettibile a modifiche che il Fornitore si impegna ad accogliere ed accettare.

Allegato 1 Calendario eventi / piano operativo

sport	Venue	Capienza	Città	Qualifiche / Finali	Biglietteria	Controllo Accessi	Postazioni Cassa	Postazioni Controllo Accessi	Giorni di lavoro Feriali	Giorni di lavoro FESTIVI	Ore di lavoro Feriali	Ore di lavoro FESTIVE
CERIMONIA DI APERURA	Paia Alpitour	15 657	TORINO	13-gen	4 cassieri 1 supervisori	26 stacco 2 supervisori	5 computer 5 stampanti	1 server 18 reader	1		10	
CERIMONIA DI CHIUSURA	OUTDOOR		TORINO	23-gen								
CURLING	Palasport Tazzoli	200	TORINO	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 gennaio	1 cassieri 1 supervisore	3 stacco 1 supervisore	1 computer 1 stampante	1 server 3 reader	11	2	124	26
ICE HOCKEY M	Stadio Olimpico Pinerolo	3.500	PINEROLO (TO)	11, 12, 14 - 15 - 16 -17 - 18 - 19 gennaio	1 cassieri 1 supervisore	3 stacco 1 supervisore	1 computer 1 stampante	1 server 3 reader	6	2	56	12
ICE HOCKEY M	Stadio del Ghiaccio Cotta Morandini	2.370	TORRE PELLICE (TO)	11, 12 - 14, 15 - 16, 17, 18 - 19 gennaio	1 cassieri 1 supervisore	3 stacco 1 supervisore	1 computer 1 stampante	1 server 3 reader	5	3	41	24
ICE HOCKEY W M S/F/F	TAZ - 1	2.290	TORINO	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 gennaio	2 cassieri 1 supervisore	6 stacco 1 supervisore	2 computer 2 stampante	1 server 3 reader	10	2	71	15
FIGURE SKATING	Palaveia	8.294	TORINO	14, 15, 16, 17, 18, 19 gennaio	2 cassieri 1 supervisore	6 stacco 1 supervisore	2 computer 2 stampante	1 server 8 reader	5	1	44	6
SHORT TRACK SPEED SKATING	Palaveia	8.294	TORINO	18, 19, 20, 21, 22, 23 gennaio	2 cassieri 1 supervisore	6 stacco 1 supervisore	2 computer 2 stampante	1 server 8 reader	5	1	27	7

3.3 CONTESTO NORMATIVO

Si riportano di seguito i principali riferimenti normativi inerenti all'aggiudicazione della gara in oggetto:

- DPR 640 del 1972 - Imposta sugli spettacoli;
- DPR 633/72 Articolo 74 Quater - Disposizione per le attività spettacolistiche.

Il Fornitore Aggiudicatario è tenuto a svolgere tutti gli adempimenti previsti e conformi alle normative vigenti e ad eventuali aggiornamenti futuri.

3.4 REFERENZE

Il Fornitore aggiudicatario dovrà possedere strumenti specifici che mettano in evidenza un'esperienza pluriennale, di almeno otto anni, nella gestione del Ticketing di eventi (gestione vendite e gestione accessi). Costituirà titolo preferenziale la partecipazione in qualità di Fornitore ad eventi nazionali o internazionali di ugual natura. Nell'offerta dovranno essere evidenziati:

- l'affidabilità del software utilizzato nell'organizzazione/gestione della biglietteria in occasione di manifestazioni sportive di livello internazionale organizzate in Italia o all'estero;
- la capacità di fornire e gestire un servizio di controllo degli accessi automatizzato, con venues dislocate in città diverse nell'ambito di un'unica Manifestazione;
- la capacità di supportare il COMM durante tutta la fase di vendita dei biglietti delle varie discipline, mettendo a disposizione il proprio staff tecnico per l'attivazione di: promozioni last minute, codici promozionali, supporto all'ufficio ticketing per la gestione dei pacchetti biglietti destinati a gruppi quali sponsor, autorità, convenzionati, scuole;
- i dati riguardanti: visite sul sito internet, vendite on-line, unique user, iscritti newsletter, siti web affiliati, social network utilizzati, al fine di fornire eventualmente un piano di comunicazione di supporto alla Manifestazione che preveda ad esempio la pubblicazione in home page in posizione primaria del banner relativo all'evento;
- il numero di punti vendita che possa garantire la giusta copertura su tutto il territorio nazionale garantendo per una parte significativa un'apertura pari ad almeno 12 ore al giorno compresi sabato e domenica. Il Fornitore dovrà fornire un elenco dei punti vendita con i relativi bacini d'utenza e partner affiliati. In particolare l'elenco di punti vendita presenti sul territorio del Piemonte;
- il CV aziendale con evidenza delle attività svolte negli ultimi otto anni;
- Portfolio clienti nazionali ed eventualmente internazionali.

4. REQUISITI GENERALI DEL PROGETTO

4.1 SEGMENTI DEL SERVIZIO

Il Fornitore aggiudicatario dovrà essere in possesso dei requisiti di carattere generale di cui all'art.80 D.lgs. n. 50/2016 e non deve trovarsi in una situazione che comporti il divieto a contrarre con la P.A. di cui all'art.53 comma 16 ter del D.l.gs 165/2001 nonché deve essere in possesso dei seguenti requisiti:

- Iscrizione al Registro della Camera di Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato;
- Possesso adeguata copertura assicurativa contro i rischi professionali;
- Titolarità e proprietà del server di sistema e comprovata possibilità di intervento immediato sul medesimo con assistenza H24.

Il servizio oggetto del presente capitolato è articolato nei seguenti segmenti principali:

- Biglietteria e controllo accessi. Locazione e gestione di software e hardware di biglietteria informatizzata, con fornitura di supporti cartacei, integrato con software e hardware di gestione accessi, per gli eventi descritti **nell'allegato 1 "Calendario Eventi / piano operativo"** sopra riportato;
- Vendita via internet e on site di biglietti a pagamento;
- Emissione via internet e on site di biglietti/invito non a pagamento;
- Vendita via internet e on site di abbonamenti a pagamento o invito;
- Servizi professionali - Assistenza e manutenzione;
- Servizio di prevendita tramite circuito di punti vendita;
- Servizi aggiuntivi di cassa presso le strutture;
- Servizi aggiuntivi di stacco biglietti presso i varchi d'accesso;
- Servizi di accoglienza;
- Supporto logistico/operativo durante tutta la fase di vendita dei biglietti delle varie discipline, con personale altamente qualificato in grado di adempiere alle richieste quotidiane del COMM relative alla gestione delle vendite dei biglietti; il tutto gestito dal Fornitore, supportato dalle opportune metodologie e tecnologie e supervisionato dal COMM.

4.2 BIGLIETTERIA E CONTROLLO ACCESSI

Locazione e gestione di software e hardware di biglietteria informatizzata, con fornitura di supporti cartacei, integrato con software e hardware di gestione accessi, per gli eventi descritti nell'Allegato 1 "Calendario Eventi".

Il sistema che verrà reso disponibile per il servizio dovrà garantire una gestione integrata e sincrona di tutti i canali di vendita ed essere ottimizzato e funzionale alla gestione dei diversi flussi contabili specifici per le differenti modalità di vendita.

Il sistema deve inoltre garantire la fornitura dei supporti cartacei e l'accesso alla reportistica analitica e sintetica per tutte le operazioni gestite dal sistema.

Sistema di biglietteria e controllo accessi per gli eventi descritti nell'Allegato 1 "Calendario Eventi / piano operativo"

Caratteristiche generali della soluzione proposta.

Il Fornitore dovrà illustrare brevemente le caratteristiche architettoniche e tecniche funzionali della soluzione proposta, della quale dovranno essere garantiti i massimi livelli di affidabilità e continuità del servizio, attraverso le attività di supporto e assistenza.

La soluzione proposta deve basarsi su un'architettura che preveda:

- un server di sistema (la cui titolarità risulti intestata all'offerente e comprovata possibilità di intervento immediato sul sistema medesimo) che alimenti tutte le interfacce di vendita e di controllo accessi (botteghino locale e rete di prevendita, vendita online), che garantisca il proseguimento delle attività anche in caso di guasto e svolga funzioni di back-up dati;
- il noleggio di tutto l'hardware necessario al giusto funzionamento del sistema integrato, composto da stampanti termiche, laptop, PC completi di monitor, tastiera e mouse, lettori di codice a barre di ultima generazione necessari alla lettura ottica dei titoli di accesso da attivare presso i varchi destinati all'ingresso del pubblico, nelle quantità richieste dal COMM sulla base della programmazione degli eventi inseriti nel programma **Allegato 1 "Calendario Eventi / piano operativo"**. Tali lettori dovranno garantire la lettura e l'annullo dei biglietti d'ingresso registrati dal sistema;
- l'utilizzo delle licenze software, almeno 15, nelle quantità richieste dal COMM per collegarsi al sistema Server del Fornitore. Le licenze potranno anche essere installate su PC di proprietà del COMM e non necessitano di hardware particolare (sistema operativo Windows, Linux);
- l'utilizzo del sistema mediante linee telefoniche ADSL per collegamento via internet che saranno presenti presso le strutture previste;
- la creazione e l'inserimento da sistema di tutte le strutture previste inserite nel programma delle competizioni;
- la creazione di tutte le tipologie di biglietti previsti e di tutti gli eventi così come da indicazioni dal COMM.

Il software di gestione dovrà consentire, come requisito minimo, le seguenti azioni e operazioni:

- la vendita e prevendita di biglietti e eventuali abbonamenti, nel caso richiesto anche con posto assegnato, data di utilizzo, codice a barre a lettura ottica;
- la vendita per singola transazione di diverse tipologie di biglietto differenti per settore e/o prezzo, data dell'evento nonché di eventuale carnet abbonamento per gli eventi sportivi sulla base delle indicazioni del Fornitore;
- la creazione di eventuali abbonamenti che comprendano manifestazioni in luoghi differenti con date, titoli e posti vincolati, composti da carnet cumulabili di tagliandi separati, ciascuno di essi con rateo singolo indicato;
- la gestione delle diverse tipologie di prezzo e riduzioni previste di volta in volta dal listino prezzi stabilito dal COMM;
- la gestione delle diverse modalità di pagamento (contanti, bancomat, carta di credito, carta di credito virtuale), anche cumulabili all'interno di ogni singola transazione effettuata presso i botteghini organizzatore o comunque da postazioni locali;
- la vendita on line tramite Internet e/o punti vendita collegati in rete delle stesse tipologie di biglietto, carnet o abbonamento disponibili presso gli sportelli di vendita direttamente gestiti dal Fornitore e la vendita di biglietti e abbonamenti con il servizio di print at home (la possibilità dello spettatore di poter stampare il biglietto direttamente a casa propria in formato PDF);
- la visualizzazione a monitor nella fase di acquisto dei posti a sedere, con differenziazione dei colori per ciascuna tipologia di posto;

- l'emissione online e on site di biglietti/invito non a pagamento necessarie per il monitoraggio dei flussi di pubblico alle venues;
 - la stampa massiva di biglietti, nel caso fosse necessaria, per blocchi (es.: stampa di tutti i biglietti relativi ad una specifica struttura) o per settore (tale funzione dovrà essere prevista solo in caso di mancanza di linea ADSL e dovrà essere concordata con gli Uffici Territoriali della SIAE);
 - la stampa dei modelli denominati C1 e C2 per documentazione SIAE, previsti dalla vigente normativa;
 - i riepiloghi di cassa con stampe analitiche o riassuntive, per controlli amministrativi;
 - l'abilitazione d'accesso, tramite ciascuna singola postazione, differenziata per livelli e con codice identificativo per le diverse tipologie di operatori (es. livello 1: addetti alla vendita; livello 2: addetti al controllo; livello 3: addetti all'amministrazione; livello 4: addetti alla elaborazione dati di natura riepilogativa);
 - la possibilità di accesso alla vendita Internet, direttamente dal punto di vendita/prenotazione, con la stessa macchina dedicata alle operazioni di sportello;
 - la possibilità di estrarre i dati immessi al momento dell'acquisto del biglietto o degli abbonamenti per consentire ricerche di marketing in ordine a aspetti quali la tipologia degli eventi acquistati, la loro provenienza geografica, la tipologia dei posti prescelti;
 - il sistema deve prevedere l'emissione di un report immediato per analisi delle vendite, che includa i dati (derivanti da C1) di biglietti venduti e incasso dei medesimi (inclusa prevendita), tagliandi abbonamenti e rispettivo rateo, biglietti prenotati e valore degli stessi, per periodo di vendita, per data di spettacolo e per titolo di spettacolo, esportabile almeno nei formati csv, excel, html, pdf;
 - il sistema deve prevedere l'emissione di un report immediato per analisi dei canali di vendita (casche locali, online, punti vendita, altri eventuali), che comprenda i dati (derivanti da C1) di biglietti venduti e incasso dei medesimi (inclusa prevendita) e tagliandi abbonamenti e rispettivo rateo, ordinabili in parallelo per periodo di vendita, per data di spettacolo, per titolo di spettacolo, per modalità di incasso, esportabile almeno nei vari formati standard;
 - il sistema deve prevedere l'emissione di un report immediato di analisi delle vendite degli abbonamenti (derivanti dai modelli C1 e C2, quindi con quantificazione dei ratei), esportabile almeno nei vari formati standard;
 - il sistema deve prevedere l'estrazione (almeno in formato excel) dei dati giornalieri di incasso nelle forme destinate alla registrazione in contabilità generale e contenenti tutte le informazioni relative a imponibile, IVA e modalità di incasso;
 - il sistema deve prevedere l'emissione di un report analitico di controllo di tutte le attività giornaliere per singolo operatore;
 - il sistema deve prevedere l'emissione di un report di controllo dei biglietti annullati, per data di operazione, per data di spettacolo e per titolo di spettacolo;
 - il sistema deve prevedere la possibilità di creare o modificare i report in base alle esigenze della SA in accordo con gli Uffici territoriali della S.I.A.E.;
 - il sistema deve prevedere la possibilità di abilitare un POS ad ogni postazione di biglietteria, per permettere il pagamento in tempo reale, con bancomat e carta di credito;
- Il Fornitore è responsabile dell'incasso fino alla consegna dello stesso.
- il Fornitore, dalla data di apertura delle vendite, deve prevedere che gli incassi, differenziati in base alla natura del pagamento, pervengano nelle casche del COMM entro 168 ore solari dalla quotidiana chiusura cassa.
 - il sistema deve prevedere l'emissione di biglietti cartacei o virtuali da assegnare a particolari categorie di clienti, utilizzabili anche a fini di marketing;
 - il sistema deve prevedere che la gestione dei canali remoti sia altamente flessibile: ad esempio su ogni canale di vendita potranno essere abilitate tutte o alcune categorie di prezzo previste nel piano tariffario

individuato dal COMM, come sarà possibile assegnare a un particolare partner distributivo quantitativi specifici di posti da vendere.

- il sistema deve prevedere un'unica distinta di incasso.
- il sistema deve prevedere la verifica in tempo reale del venduto su ogni canale di vendita (del botteghino locale e ogni canale remoto).

- il software integrato di controllo accessi deve prevedere l'utilizzo di terminali portatili (palmari, lettori di QRcode/codici a barre) di proprietà del Fornitore, per la gestione ed il monitoraggio in tempo reale dei flussi di pubblico per gli eventi descritti nell'Allegato 1 "Calendario Eventi / Piano operativo".

- il sistema dovrà gestire gli accessi assicurando il riconoscimento dei singoli settori in modo da inibire l'ingresso del pubblico in zone differenti dal settore riferito sul biglietto

- il sistema dovrà permettere la visualizzazione dei report degli accessi effettuati presso le strutture in modalità di singola struttura e dettaglio dei varchi della struttura.

- sistema dovrà garantire la massima flessibilità nella fase di gestione degli eventuali abbonamenti che dovranno comprendere la gestione multipla delle locations previste e la gestione multipla delle discipline sportive;

- il sistema dovrà prevedere la possibilità di emissione di Recovery Ticket nel caso in cui l'utente che ha acquistato il titolo di accesso sia impossibilitato ad accedere a quel settore per motivi di disabilità temporanea

- l'hardware fornito dovrà prevedere la lettura del codice a barre/QRcode del supporto cartaceo e la stessa lettura dovrà essere garantita anche su supporto tipo cellulare o tablet.

Il software fornito deve essere gestibile da un numero minimo di apparecchiature hardware rispondenti alla seguente descrizione:

- server locale per gestione biglietteria e server locale per gestione accessi completo di gruppo di continuità, che alimenti tutte le varie interfacce di vendita, sia locale sia remoto e di controllo e monitoraggio. In entrambi i casi il server deve essere composto da un server operativo e un server di backup in stato di hot-standby allineato in tempo reale sia come software installato che come base dati al server principale, in modo tale da poterlo sostituire in ogni momento senza nessun downtime del servizio, assicurando quindi un alto livello di continuità e di disaster recovery.

Il dettaglio della fornitura hardware a noleggio richiesta è il seguente:

- fino a n. 15 laptop con sistema operativo Windows 7 o superiore. I laptop vengono impiegati come client del sistema, sia per le biglietterie centrali (botteghini) sia per i punti remoti durante gli eventi.

- fino a n. 15 stampanti termiche per l'emissione dei biglietti forniti dal Fornitore.

- fino a n. 25 lettori di codice a barre/QRcode di nuova generazione per la lettura e l'annullamento dei biglietti d'ingresso agli eventi.

Si dovrà prevedere la fornitura di 150.000 supporti cartacei (carta termica) necessari che abbiano almeno le seguenti dimensioni:

- cm. 15,2 di lunghezza
- cm. 8,02 di larghezza
- matrice biglietto (strappo) cm. 3,8 già inserita nei cm. 15,2 di lunghezza
- carta termica di 180 gr.

Il COMM potrebbe richiedere tale fornitura con supporto cartaceo personalizzato Universiade TO2025, sulla base delle indicazioni grafiche date dall'Ufficio Marketing.

Tutta la fornitura e la gestione dell'hardware così come quella dei supporti cartacei, sarà controllata, monitorata e gestita dal COMM che disporrà le strategie e le modalità d'uso e di impegno dandone riscontro

al Fornitore il quale, seguendo tali indicazioni, dovrà attenersi scrupolosamente allo svolgimento del programma ricevuto senza eccepire la logistica.

Tutti i PC e i dispositivi necessari per l'esecuzione del servizio saranno forniti direttamente dal Fornitore che assumerà altresì l'onere dell'installazione sui suddetti PC e le configurazioni necessarie dei software di gestione e connessione alla rete e ai server.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti servizi:

- l'assistenza tecnica sette giorni su sette, dalle ore 08:00 alle ore 24:00, da prestarsi attraverso servizio di help desk telefonico;
- la creazione delle piante grafiche relative ai luoghi di spettacolo;
- la formazione on site, di minimo 3 giorni all'utilizzo del sistema, del personale interno al COMM;
- il personale addetto deve essere esperto e deve conoscere tutte le funzionalità di vendita e di chiusura di cassa. La formazione sarà a carico del fornitore stesso;
- l'inizializzazione degli eventi (date, titolo, prezzi, orari, strutture, tipologie di riduzioni, ecc.) per l'emissione dei biglietti e degli abbonamenti, secondo le politiche di prezzi fomite dal COMM.

4.3 VENDITA VIA INTERNET

Si dovrà prevedere l'abilitazione del sito ufficiale del COMM al servizio di vendita online dei singoli eventi tramite link dedicato (scelta Evento, date, prezzo e posti, pagamento con gateway di pagamento leader nel commercio elettronico garantiti dai massimi livelli di sicurezza). E' richiesto che il servizio di biglietteria online venga attivato anche sul del circuito di prevendita integrato al sistema di biglietteria.

E' richiesta la vendita sia in lingua italiana sia in inglese

Il modulo per la vendita via Internet genererà automaticamente la ricevuta dell'acquisto.

- Il sistema dovrà essere attivo 24 ore su 24;
- le lingue utilizzate per il servizio di help e di vendita devono essere in italiano e in inglese;
- il sistema di vendita via Internet deve prevedere di generare direttamente al cliente un titolo di ingresso con codice a barre a lettura ottica;
- il sistema deve prevedere la personalizzazione grafica di tutte le pagine relative alla vendita dei biglietti e degli abbonamenti per gli eventi programmati dal COMM omogenea con le guide-linea fomite dal web-master del COMM stessa;
- il sistema deve prevedere la possibilità di inserire, attraverso iFrame o HTML nella pagina evento del sito del COMM, la rispettiva pagina evento della biglietteria, così da consentire ai visitatori del sito web della SA di acquistare direttamente su tale piattaforma, così da integrarla al sistema di vendita on-line (indicazioni tecniche a cura dell'Aggiudicatario);
- Il pagamento deve avvenire tramite carta di credito o altre forme accettate;
- il sistema visualizza la ricevuta di pagamento (incl. codice di transazione) alla fine dell'avvenuto acquisto;
- il gestore potrà prevedere come servizio agli utenti la spedizione dei titoli a domicilio. In questo caso è facoltà del gestore di chiedere adeguato compenso all'acquirente per lo svolgimento di tale servizio, per il quale sarà direttamente responsabile del buon esito, manlevando il COMM da ogni responsabilità per l'attività.

Dovrà essere prevista la possibilità di attivare la vendita online di biglietti a prezzo intero, ridotto e omaggio e gestire eventuali promozioni studiate con l'ufficio marketing del COMM, ovvero last minute (vale a dire biglietti a prezzo ridotto venduti esclusivamente nel giorno dell'evento o altre forme di promozione), abbonamenti turistici in collaborazione con le Istituzioni locali.

4.4 SERVIZI PROFESSIONALI – ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il Fornitore garantirà il presidio on site per tutti gli eventi organizzati dal COMM, includendo le attività di:

- predisposizione apparecchiature di biglietteria;
- predisposizione SW Client per le apparecchiature di Controllo degli Accessi;
- test di collaudo.

La durata di tali attività di presidio on site dovranno considerarsi estese a tutto il periodo della Manifestazione.

Il presidio dovrà essere garantito da un team con le seguenti caratteristiche professionali:

- tecnico specializzato, con conoscenza di tutte le componenti del sistema di biglietteria;
- tecnico specializzato, con conoscenze di tutte le componenti del sistema di controllo degli accessi;
- tecnico specializzato con competenze Information and Communication Technology.

Il fornitore dovrà inoltre garantire il supporto operativo al COMM. Tale supporto dovrà essere attivo dalle ore 8:00 alle ore 20:00 di ogni giorno, inclusi festivi, **a partire dalla data di assegnazione del servizio previsto per il 20 luglio 2024 o comunque dal giorno successivo all'affidamento del servizio**, fino al termine dell'attività e più specificamente, **fino al 5 febbraio 2025**. Il servizio prevede l'affiancamento all'Ufficio Ticketing per promozioni last minute, codici promozionali, supporto all'ufficio ticketing per la gestione dei "pacchetti biglietti / abbonamenti" destinati a gruppi quali sponsor, autorità, convenzionati, scuole. Il servizio potrà essere svolto anche da remoto a partire dalla data di assegnazione del servizio. **Dal 1 dicembre 2024 fino al 5 febbraio 2025** si richiede la presenza fisica di due operatori che affianchino l'Ufficio Ticketing per la gestione delle diverse esigenze sopra esposte.

Il fornitore dovrà indicare nell'offerta un piano di assistenza tecnica da remoto e on-site che garantisca la continuità del servizio durante la fase di vendita

L'attività di assistenza deve prevedere inoltre controllo remoto presso le apparecchiature installate, per elevare il grado di affidabilità del sistema.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire un servizio di call center e assistenza H24 che preveda:

- supporto agli uffici amministrativi durante l'utilizzo delle funzioni ADMIN previste dal sistema tra cui la visualizzazione dei report di vendita, la visualizzazione e monitoraggio delle vendite;
- assistenza al pubblico durante la fase di vendita via internet;
- attività di informazione a supporto sia delle vendite che della fruizione degli Eventi della Manifestazione, con operatori adeguatamente formati che abbiano una buona conoscenza dell'inglese.

4.5 SERVIZI DI PREVENDITA

Il Fornitore dovrà provvedere alla giusta distribuzione dei titoli d'accesso destinati agli eventi inseriti nel programma UNIVERSIADETO2025 così come da **allegato 1 "Calendario Eventi / Piano operativo"**. A tal proposito dovrà garantire la giusta copertura territoriale con un circuito di prevendite collegate col sistema di vendita. Al fine di ottimizzare la capillarità della rete vendita, il Fornitore, esclusivamente per ciò che riguarda la fase di prevendita e vendita online via internet, potrà eventualmente anche creare delle sinergie e partnership con agenzie di viaggio o altri esercizi commerciali, accollandosene sempre gli eventuali oneri e assumendosi le responsabilità inerenti la gestione degli incassi. Il Fornitore dovrà provvedere a fornire rendicontazione giornaliera relativa agli incassi e provvederà a fornire tutte le rendicontazioni finali inclusa la produzione dei modelli C1/C2 SIAE.

Tutti i punti vendita dovranno avvalersi di un applicativo integrato che consenta agli operatori di verificare le disponibilità in tempo reale e di procedere alla vendita. I punti vendita dotati di apposita stampante saranno in grado di consegnare al cliente il biglietto cartaceo necessario per assistere all'evento scelto.

4.6 SERVIZI AGGIUNTIVI DI CASSA PRESSO I BOTTEGHINI

Il Fornitore dovrà fornire un adeguato **servizio di cassa** necessario a soddisfare le richieste del pubblico.

Il servizio dovrà rispettare in pieno il cronoprogramma definito dall'Organizzatore garantendo la presenza delle figure di cassa ad ogni evento presso le strutture previste. Tali figure dovranno essere munite di fondo cassa in modo da garantire il giusto svolgimento del servizio. Presso i botteghini delle strutture saranno presenti gli arredi necessari, tavoli, sedie, elettricità, connessione internet e sarà cura del Fornitore l'approvvigionamento di tutte le multiprese per la connessione elettrica di l'hardware.

Il Fornitore dovrà provvedere alla fornitura del fondo cassa necessario alla gestione della vendita presso i botteghini presenti presso le strutture. Il personale di cassa dovrà essere fornito di cassetta per la gestione del denaro.

Riguardo al personale impiegato nell'espletamento del servizio, il Fornitore, nel corso dell'affidamento, dovrà, altresì, garantire:

- l'osservanza, nei confronti di tale personale, delle disposizioni dei Contratti Collettivi nazionali del lavoro (CC.CC.NN.L.) nonché della normativa vigente sotto ogni profilo, compreso quello retributivo, previdenziale e della sicurezza. Le prestazioni dovranno svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme applicabili in materia di prevenzione degli infortuni, igiene, sicurezza e salute durante il lavoro, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.;

Sarà cura del COMM effettuare tutte le verifiche necessarie al fine di riscontrare che il servizio sia svolto in modo regolare e coerente e che rispetti in pieno tutte le richieste effettuate nel presente capitolato di gara. Il Fornitore dovrà fornire ogni giorno al responsabile Ufficio Ticketing, l'elenco nominativo delle risorse da esso contrattualizzate rispettando il programma dettagliato della dislocazione delle unità presso le location previste, che sarà in seguito fornito dal COMM.

Il COMM provvederà alla gestione operativa di tutto il personale addetto **al servizio di cassa**, coadiuvato dal Fornitore, definendo le modalità di impegno delle unità presso le sedi predefinite. Tale gestione avverrà con il supporto del Venue Manager sito presso la propria struttura di competenza. Il Fornitore seguirà, pertanto, in modo puntuale, tutte le direttive del COMM relative alla logistica del servizio da svolgere. Presso tutte le strutture adibite ad ospitare le gare, si prevede l'utilizzo di un numero di risorse con mansione di cassiere e eventuali risorse con mansione di supervisor che saranno di supporto al servizio.

Tali figure saranno impegnate e suddivise seguendo il programma definitivo di dislocazione risorse che sarà in seguito fornito e rispettando il prospetto dell'**allegato 1 "Calendario Eventi / Piano operativo"**.

4.7 SERVIZI AGGIUNTIVI DI STACCO BIGLIETTI PRESSO I VARCHI D'ACCESSO

Il Fornitore dovrà garantire un **servizio di accoglienza, controllo e stacco biglietti** presso i varchi di accesso con personale qualificato al fine di monitorare l'ingresso del pubblico e degli addetti ai lavori presso le strutture. Il personale avrà in dotazione i lettori ottici forniti dal Fornitore collegati al software di accessi. Ogni biglietto di qualunque tipologia dovrà essere registrato in modo da permettere l'annullo digitale dello stesso ed impedire il riutilizzo improprio. Il personale dovrà essere riconoscibile a mezzo casacca/divisa e badge identificativo. Si richiede personale che abbia esperienza nel campo degli eventi sportivi e che abbia anche eventuale attestato steward. L'attività da svolgere in questa fase di controllo si limita all'accoglienza e allo stacco/annullo dei titoli d'accesso a mezzo lettore ottico di ultima generazione e non prevede le altre attività di controllo quali il pat down o la bonifica dell'impianto.

Si ribadisce che, riguardo al personale impiegato nell'espletamento del servizio, il Fornitore, nel corso dell'affidamento, dovrà, altresì, garantire:

- l'osservanza, nei confronti di tale personale, delle disposizioni dei Contratti Collettivi nazionali del lavoro (CC.CC.NN.L.) nonché della normativa vigente sotto ogni profilo, compreso quello retributivo, previdenziale e della sicurezza. Le prestazioni dovranno svolgersi nel pieno rispetto di tutte le norme applicabili in materia di prevenzione degli infortuni, igiene, sicurezza e salute durante il lavoro, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.;

Sarà cura del COMM effettuare tutte le verifiche necessarie al fine di riscontrare che il servizio sia svolto in modo regolare e coerente e che rispetti in pieno tutte le richieste effettuate nel presente capitolato di gara. Il Fornitore dovrà fornire ogni giorno l'elenco nominativo delle risorse da esso contrattualizzate rispettando il programma dettagliato della dislocazione delle unità presso le location previste, che sarà in seguito fornito dal COMM. Tale gestione avverrà con il supporto del Venue Manager sito presso la propria struttura di competenza.

Il COMM provvederà alla gestione operativa di tutto il personale addetto **al servizio di accoglienza, controllo e stacco**, coadiuvato dal Fornitore, definendo le modalità di impegno delle unità presso le sedi predefinite. Il Fornitore seguirà, pertanto, in modo puntuale, tutte le direttive del COMM relative alla logistica del servizio da svolgere.

A tal fine si prevede l'utilizzo di numero di unità impegnate con mansione di steward accoglienza, controllo e stacco. Tali figure saranno impegnate e suddivise seguendo il programma di dislocazione risorse che sarà in seguito fornito e rispettando il dettaglio dell'**allegato 1 "Calendario Eventi / Piano operativo"**.

5. REQUISITI FUNZIONALI DEL SERVIZIO

Nel presente paragrafo si riporta il dettaglio funzionale dei requisiti che devono essere riscontrati nel sistema del Fornitore e nei servizi offerti.

5.1 SPECIFICHE FUNZIONALI DELLA PIATTAFORMA DI VENDITA ED EMISSIONE DEI TITOLI DI ACCESSO

La piattaforma proposta deve essere:

- disponibile in lingua italiana per quanto concerne l'ambiente di back end e in italiano e inglese per quanto concerne l'ambiente di front end a uso dell'utente Consumer;
- pienamente rispondente alle normative vigenti, anche in materia fiscale, di emissione e vendita di titoli di accesso per eventi destinati al pubblico.
-

5.2 SERVIZI DI PAGAMENTO E RIVERSAMENTO DEGLI INCASSI

5.2.1 SISTEMI DI PAGAMENTO

Nell'ambito della vendita dei titoli di accesso, il sistema deve permettere all'acquirente online la possibilità di utilizzare le principali carte di credito. L'emissione del titolo di accesso dovrà essere tassativamente subordinata all'accertamento dell'avvenuto pagamento e/o alla verifica della validità della carta di credito. In ogni caso la responsabilità dell'incasso, ivi incluso il rischio di frodi o truffe nell'utilizzo degli strumenti di pagamento o transazioni disconosciute dal cliente, banconote false, rimane in capo al Fornitore, con la conseguenza che al COMM devono essere riversati l'intero controvalore dei biglietti emessi e non annullati, tranne che per i biglietti emessi direttamente dal COMM e dagli eventuali punti vendita direttamente controllati dal COMM stessa.

5.2.2 GESTIONE DEGLI INCASSI

Il Fornitore sarà unico responsabile di tutti gli incassi effettuati per conto del COMM e di cui ne manleva ogni responsabilità inerente mancati versamenti da parte di esercizi commerciali collegati al circuito di prevendite o eventuali frodi a mezzo internet o, durante le vendite presso i botteghini, di eventuali banconote false trattenute dai cassieri preposti al servizio di cassa.

Il Fornitore potrà applicare una percentuale massima sulla vendita dei titoli di accesso quale diritto di prevendita fino ad un massimo del 12%. La maggiorazione potrà essere applicata esclusivamente durante le fasi di vendita in prevendita e a mezzo internet. Tale maggiorazione al prezzo facciale del biglietto non potrà essere applicata durante la vendita presso i botteghini delle varie sedi durante il giorno della competizione. Tale maggiorazione deve includere anche eventuali commissioni e servizi.

L'importo relativo alla maggiorazione sarà inserito nei modelli C1, così come previsto dalle normative vigenti, e sarà trattenuto dal Fornitore previa esibizione di fattura durante la fase della rendicontazione e della chiusura economica. La chiusura economica non potrà avvenire secondo il principio del conguaglio, pertanto il Fornitore provvederà, secondo i tempi previsti, al versamento di tutti gli incassi effettuati. Il COMM provvederà al versamento degli importi dovuti al Fornitore a ricezione fattura entro i 30 giorni dalla data di emissione.

5.2.3 RIVERSAMENTO DEGLI INCASSI

Nell'offerta il Fornitore dovrà indicare le modalità di riversamento degli incassi che dovrà comunque essere effettuato con cadenza settimanale.

5.3 REPORTISTICA

Il sistema messo a disposizione dal Fornitore dovrà consentire:

- reportistica periodica e finale evento/manifestazione/incassi;
- stampa giornaliera e registrazione del prospetto indicante tutti i titoli di accesso venduti, nonché gli incassi realizzati per controllo contabile, amministrativo e fiscale.

5.4 RETE DI VENDITA FISICA E CALL CENTER DEL FORNITORE

Il Fornitore dovrà avere la disponibilità di una rete di vendita fisica propria nonché un Call center in grado di assicurare le vendite telefoniche.

Il Call Center dovrà essere in grado di fornire Informazioni sulla manifestazione/evento, sulla disponibilità dei posti, Informazione sui prezzi, sul proprio Titolo d'accesso e dovrà inoltre essere in grado di effettuare prenotazioni e vendita di Titoli di accesso ai clienti, processando i relativi pagamenti.

5.5 SERVIZI DI PROMOZIONE – ATTIVITÀ MIGLIORATIVE

Il Fornitore dovrà presentare un piano di dettaglio delle attività di comunicazione che potrà realizzare attraverso i propri canali e strumenti per tutti gli eventi in programma.

Il Piano di Comunicazione dovrà presentare l'elenco completo degli strumenti e delle azioni multi-canale che saranno svolte, in base alle tempistiche e agli eventi oggetto di Comunicazione, con particolare attenzione alle attività da svolgersi via-web.

Il Fornitore dovrà svolgere attività di promozione e comunicazione, utilizzando propri strumenti, di concerto con quelli del COMM, al fine di aumentare la visibilità e la conoscenza degli eventi inseriti nel programma UNIVERSIADETO2025, in particolare con le informazioni necessarie all'acquisto dei titoli d'accesso.

Il Fornitore, attraverso i propri canali, provvederà a recapitare alla rete di prevendite tutto il materiale promozionale previsto.

Gli strumenti del Fornitore dovranno essere a diffusione nazionale, no sovrapponibili a quelli del COMM ma ad integrazione ed estensione degli stessi.

Il Fornitore dovrà garantire la riconoscibilità del marchio UNIVERSIADETO2025 negli strumenti messi a disposizione, sulla Home Page del sito internet e sui social a esso collegati, sempre in posizione primaria e a partire dal primo giorno dell'apertura delle vendite.

Il Fornitore potrà proporre delle soluzioni migliorative complementari al sistema offerto.

5.6 CONNETTIVITÀ

È richiesto all'offerente di descrivere in dettaglio la modalità di connettività e la capacità di banda necessaria per stabilire una adeguata gestione del servizio.

Sarà a carico del COMM la connettività necessaria per le attività locali (linee internet/Wi-Fi della Manifestazione/Venue).

5.7 PROTEZIONE DATI PERSONALI

Il sistema dovrà prevedere, in ottemperanza di disposizioni e/o provvedimenti normativi, meccanismi di autenticazione, autorizzazione e profilazione per l'accesso alle funzionalità previste, ai dati e ai file trattati.

Per il trattamento dei dati personali dovrà essere garantita la tutela e la riservatezza dei dati stessi in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente (GDPR – regolamento europeo sulla protezione dei dati personali), ivi comprese le relative misure di sicurezza previste.

Particolare attenzione dovrà essere assicurata per la gestione delle categorie di dati speciali previste dal GDPR, per le quali deve essere garantita una soluzione che comporti il pieno rispetto della normativa sopra citata e della ulteriore normativa di settore applicabile.

5.8 REQUISITI DI SICUREZZA

Il Fornitore dovrà essere dotato di sistemi di tracciamento e registrazione delle attività eseguite da tutti gli utenti, siano essi interni od esterni, e compresi gli utenti di amministrazione in accordo alla normativa vigente ivi compresi i meccanismi di identificazione, autorizzazione all'accesso e tutte le fasi di autenticazione.

5.9 GESTIONE UTENZE

La piattaforma di biglietteria dovrà avere la possibilità di gestire tutte le tipologie di utenze (utenza botteghino, utenza reportistica, utenza supervisore etc.) con la possibilità di creare, modificare ed eliminare utenti e/o diritti.

5.10 ESPLETAMENTO PRATICHE SIAE / SCF

Il fornitore dovrà curare tutti i rapporti con la SIAE e SCF relativi al disbrigo di tutte le pratiche burocratiche e informare il COMM dei costi da sostenere inerenti al diritto d'autore e eventuali costi annessi.

6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI RICHIESTI

A seguire sono descritte le specifiche dei servizi professionali che il Fornitore dovrà erogare nell'ambito della fornitura.

L' Aggiudicatario quindi dovrà:

- erogare tutti i servizi necessari all'avvio, alla manutenzione correttiva e adeguativa, all'assistenza relativa alla piattaforma software e alle strumentazioni hardware;
- erogare un adeguato servizio di assistenza che preveda anche la puntuale installazione delle attrezzature hardware presso le sedi previste dal calendario, vedi **allegato 1 "Calendario eventi"**, prevedendo un numero di risorse adeguato da impiegare per il supporto operativo agli eventi.
- In caso di necessità, guasto o adeguamento della configurazione di un apparato hardware, provvedere prontamente alla sostituzione dell'apparato oggetto del malfunzionamento, prevedendo comunque apparati di back-up che possano permettere un ripristino del servizio in tempi immediati.

Tutte le specifiche relative all'offerta economica dovranno essere specificate compilando le tabelle di cui all'**allegato "Offerta Economica"**.

L'offerta economica dovrà evidenziare il costo del noleggio del singolo dispositivo e il costo del singolo supporto cartaceo emesso presso le venues:

- Noleggio laptop con stampante;
- Noleggio palmare incluso di scheda dati;
- Costo per singola licenza SW di biglietteria;
- Costo per singola licenza SW di gestione accessi;
- Costo per ogni biglietto emesso presso le sedi degli eventi.

L'offerta economica dovrà evidenziare il costo orario ad unità per le seguenti figure:

- tecnico specializzato, con conoscenza di tutte le componenti del sistema di biglietteria;
- tecnico specializzato, con conoscenze di tutte le componenti del sistema di controllo degli accessi;
- tecnico specializzato con competenze Information and Communication Technology;
- servizio di call center H24;
- servizio di segreteria a supporto del COMM;
- supervisore di cassa;
- responsabile del servizio controllo e stacco;
- operatore di cassa;
- operatore ai varchi per controllo e stacco.

L'offerta economica dovrà evidenziare il costo mensile del servizio di Call Center che potrà avere una durata massima di quattro mesi.

L'offerta economica dovrà evidenziare il costo mensile del servizio di segreteria a supporto del COMM che potrà avere una durata massima di quattro mesi.

L'offerta economica dovrà evidenziare il costo relativo all'espletamento delle pratiche burocratiche con la SIAE e SCF.

Per “espletamento pratiche SIAE e SCF” si intende curare i rapporti con le agenzie territoriali al fine di ottenere tutti i permessi e le licenze così come previsto dalle normative vigenti in materia di diritto d’autore, eventi sportivi ed intrattenimento.

7. CONTRATTO

Come detto, il COMM stipulerà con il Fornitore un contratto relativo all'intero servizio.

7.1 DURATA DELLA FORNITURA

La data d'inizio del progetto decorre dalla data di stipula del contratto.

7.2 CONSEGNA DATI A FINE CONTRATTO

Alla scadenza del contratto, i dati presenti nella piattaforma dovranno essere resi disponibili al COMM secondo le specifiche tecniche che saranno concordate con l'Impresa.

8. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Il servizio è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti criteri:

A	Offerta del servizio tecnico, di assistenza e supporto al COMM e supporto all'Area Marketing	MAX 60 PUNTI
B	Offerta economica	MAX 40 PUNTI
TOTALE		100 PUNTI

ELEMENTI DI VALUTAZIONE		PUNTI
A	<u>Offerta del servizio tecnico e di assistenza e supporto al COMM</u>	60 punti
A1	Assistenza nel periodo compreso da settembre 2024 al 23 gennaio 2025, con dettaglio delle modalità degli eventuali interventi	10 punti
A2	Piano logistico/operativo inerente la gestione delle attrezzature hardware e funzioni di sistema.	10 punti
A3	Piano logistico dedicato alla gestione delle risorse umane	20 punti
A4	Servizio di assistenza al pubblico e call center	10 punti
A5	Servizio di supporto all'attività di Marketing	10 punti

B	<u>Offerta economica</u>	40 punti
B1	Ribasso Offerta	40 Punti

9. SUBAPPALTO

Il Fornitore potrà cedere, o trasferire, il presente incarico limitatamente alla gestione delle risorse umane, quindi servizio di staffing così come riportato nei capitoli precedenti. Relativamente al mero servizio di ticketing, inteso come attivazione dei sistemi informatizzati di biglietteria e gestione delle attrezzature hardware, non è ammesso il subappalto.

10. DURATA DELLA FORNITURA

LA DATA D'INIZIO DEL PROGETTO DECORRE DALLA DATA DI STIPULA CONTRATTO
Come detto il COMM stipulerà con il Fornitore un contratto relativo all'intero servizio.