

CONDIZIONI DI FORNITURA

**GARA A PROCEDURA APERTA EX ART. 60 D.LGS. 50/2016 PER L’AFFIDAMENTO IN APPALTO DEL SERVIZIO DI
BIGLIETTERIA PRESSO IL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO – ID 2514**



INDICE DEL DOCUMENTO

1	PREMESSA	5
2	OGGETTO DELL'APPALTO	6
	2.1 DURATA DELL'APPALTO	6
	2.2 IMPORTO DELL'APPALTO	6
	2.3 LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI E ORARI	6
	2.4 LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI	10
	2.5 POLITICHE DI TICKETING	10
	2.5.1 <i>Caratteristiche tecniche dei titoli di accesso</i>	12
	2.5.2 <i>Membership card</i>	15
	2.6 RETROCESSIONE INCASSI DI BIGLIETTERIA	16
	2.7 SISTEMI DI PAGAMENTO	16
3	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	18
	3.1 STRUTTURA OPERATIVA DEL FORNITORE	18
	3.2 SISTEMI DI MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO	20
4	SERVIZIO DI BIGLIETTERIA <i>ONSITE</i>	22
	4.1 POSTAZIONI FISSE DI BIGLIETTERIA	24
	4.1.1 <i>Attrezzature per la gestione del servizio</i>	25
	4.2 POSTAZIONI MOBILI/LIGHT DI BIGLIETTERIA	26
	4.2.1 <i>Attrezzature per la gestione del servizio</i>	26
	4.3 TVM (MODALITÀ DI GESTIONE E CARATTERISTICHE TECNICHE)	27
	4.4 SCHERMI	28
5	SERVIZIO DI CONTROLLO ACCESSI	30
	5.1 GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI CONTROLLO ACCESSI	32
	5.2 ATTREZZATURE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO	33
6	SERVIZIO DI CONTACT CENTER	34
	6.1 GESTIONE DEI CONTATTI/RICHIESTE	35
	6.2 TRACKING DELLE RICHIESTE	36
	6.3 BACK OFFICE DI CONTACT CENTER	37
7	SERVIZIO DI PIATTAFORMA INFORMATICA	38



7.1 REQUISITI GENERALI	38
7.2 REQUISITI TECNICI	39
7.2.1 <i>Funzionalità di base</i>	<i>40</i>
7.2.2 <i>Utenti della Soluzione</i>	<i>43</i>
7.2.3 <i>Caratteristiche specifiche relativamente agli eventi soggetti a normativa SIAE</i>	<i>44</i>
7.2.4 <i>Il Portale Web di Vendita</i>	<i>45</i>
7.2.5 <i>Analisi dei dati e reportistica</i>	<i>48</i>
7.2.6 <i>Sicurezza</i>	<i>49</i>
7.2.7 <i>Accessibilità</i>	<i>50</i>
7.2.8 <i>Continuità</i>	<i>51</i>
7.3 SET UP DEL SERVIZIO DI PIATTAFORMA INFORMATICA	51
7.3.1 <i>Analisi di dettaglio</i>	<i>52</i>
7.3.2 <i>Realizzazione del servizio</i>	<i>53</i>
7.3.3 <i>Messa in produzione</i>	<i>55</i>
7.3.4 <i>Avviamento del servizio</i>	<i>55</i>
7.4 SERVIZI DI GESTIONE	55
7.4.1 <i>Conduzione operativa</i>	<i>55</i>
7.4.2 <i>Gestione applicativa</i>	<i>56</i>
7.4.3 <i>Manutenzione della piattaforma informatica</i>	<i>58</i>
7.4.4 <i>Incident e Problem management.....</i>	<i>62</i>
7.5 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	63
7.5.1 <i>Supporto applicativo.....</i>	<i>64</i>
7.5.2 <i>Supporto Web – Front End.....</i>	<i>65</i>
7.5.3 <i>Supporto al Change.....</i>	<i>65</i>
8 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E PASSAGGIO DI CONSEGNE FINALE.....	68
8.1 PRESA IN CARICO DEI SERVIZI	68
8.2 PASSAGGIO DI CONSEGNE FINALE	70
9 METRICHE, DIMENSIONAMENTO, MODALITÀ DI REMUNERAZIONE E CORRISPETTIVI.....	72
9.1 METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA ON SITE.....	72
9.2 METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTROLLO ACCESSI	73
9.3 METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER.....	73
9.4 METRICHE E DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO DI PIATTAFORMA INFORMATICA.....	74
9.5 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE	75
9.5.1 <i>Modalità progettuale.....</i>	<i>75</i>
9.5.2 <i>Modalità continuativa</i>	<i>77</i>
9.6 CORRISPETTIVI.....	77





1 Premessa

La presente procedura è indetta nell'ambito del Disciplinare siglato il 23 dicembre 2015, prorogato il 10 giugno 2019, e rinnovato il 21 luglio 2020 tra la Consip S.p.A. e il Ministero della Cultura (MIC).

Il presente Documento disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in appalto, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi di biglietteria meglio specificati nei successivi capitoli, presso il Parco Archeologico del Colosseo (di seguito per brevità detto anche "Parco" o "Amministrazione").

Il Parco, al fine di individuare il dettaglio dei servizi, ha definito una serie di obiettivi, di seguito elencati:

- Garantire lo svolgimento di servizi efficienti con il pieno controllo da parte dell'Amministrazione su costi, modalità di svolgimento, tempi e caratteristiche dei servizi;
- Garantire interventi di tipo straordinario tempestivi ed efficaci;
- Ottimizzare la capacità di controllo della qualità dei servizi;
- Consentire una programmazione efficace ed efficiente delle attività e delle risorse.



2 Oggetto dell'appalto

Il presente Documento si riferisce all'affidamento tramite appalto del **servizio di biglietteria del Parco archeologico del Colosseo** a fronte del pagamento da parte dell'Amministrazione al Fornitore di corrispettivi economici come descritti nei paragrafi successivi.

La gestione del servizio di biglietteria dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art. 103 del D.Lgs 42/2004 e dai relativi decreti ministeriali di attuazione e di ogni altro atto regolamentare attuativo. Le modalità di attuazione del servizio dovranno rispettare il D.M. 11 dicembre 1997, n. 507 e s.m.i., nonché le direttive centrali del Ministero, pena la risoluzione del contratto.

Il servizio di biglietteria consta dei seguenti sotto-servizi:

- biglietteria *onsite* di cui al successivo par. 4;
- controllo accessi di cui al successivo par. 5;
- Contact Center di cui al successivo par. 6;
- piattaforma informatica, incluso il Portale Web di Vendita, di cui al successivo par. 7.

Tali servizi comprendono anche tutte le attività connesse alla presa in carico e al passaggio di consegne finale (cfr. par. 8) che sono quindi da ritenersi incluse nell'oggetto dell'Appalto.

Come meglio specificato al successivo par. 2.3, le suddette attività dovranno essere erogate presso sedi del Fornitore e presso i seguenti siti del Parco Archeologico del Colosseo:

- Colosseo,
- Foro Romano-Palatino,
- Domus Aurea.

Nel seguito del presente documento saranno descritti, nel dettaglio, i servizi di cui sopra e i relativi requisiti.

Nell'espletamento dei suddetti servizi il Fornitore dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia degli arredi, delle attrezzature strumentali e di quant'altro necessario per l'espletamento dei servizi che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi.

2.1 Durata dell'appalto

Il Contratto avrà una durata pari a 48 mesi decorrenti dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (per brevità anche "Data di avvio" - cfr. par. 8) come indicato nello Schema di Contratto.

2.2 Importo dell'appalto

L'importo complessivo dell'appalto per l'intera durata del Contratto è pari a Euro 20.037.096,00 IVA esclusa, oggetto di ribasso come meglio indicato nel Disciplinare di gara.

2.3 Luoghi di esecuzione dei servizi e orari

I luoghi di esecuzione dei seguenti servizi:

- biglietteria *onsite* di cui al successivo par. 4;
- controllo accessi di cui al successivo par. 5;

sono situati all'interno dei siti del Parco Archeologico del Colosseo, ovvero presso il Colosseo, il Foro Romano-Palatino e la Domus Aurea.



Per lo svolgimento dei servizi il Parco mette a disposizione del Fornitore i seguenti locali (ulteriori dettagli relativi all'allestimento dei locali, agli orari di apertura e alla dislocazione del personale sono descritti ai capitoli 4, 5 e 6):

➤ **5 locali di biglietteria** così dislocati:

- al **Colosseo**: un locale, denominato “biglietteria interna”, situato all'interno del monumento, in prossimità dell'accesso singoli/gruppi, composto di 11 box di cui circa 3 saranno dedicati al servizio di biglietteria per la vendita dei supplementi ai titoli di accesso per la visita delle aree speciali del Colosseo. Si fa presente che delle tre postazioni sopra citate (così come indicato nel dettaglio al par. 4) una è inclusa nella componente “base” (cfr. par. 9.1) del servizio di “gestione delle postazioni di vendita”, mentre si stima che altre due postazioni potranno essere attivate nell'ambito delle componenti aggiuntive “Postazione fissa aggiuntiva con personale” (cfr. par. 9.1).
È presente inoltre, sulla piazza del Colosseo, un secondo locale biglietteria, denominato “biglietteria Piazza del Colosseo/Venere e Roma”, dotato di 5 box di cui circa 4 dedicati al servizio di biglietteria oggetto del presente appalto. Si fa presente che delle 4 postazioni sopra citate (così come indicato nel dettaglio al par. 4) due postazioni sono incluse nella componente “base” (cfr. par. 9.1) del servizio di “gestione delle postazioni di vendita”, mentre si stima che altre due postazioni potranno essere attivate nell'ambito delle componenti aggiuntive “Postazione fissa aggiuntiva con personale” (cfr. par. 9.1).
- al **Foro romano-Palatino**: 2 locali di biglietteria situati nei luoghi denominati: “Via di San Gregorio” (locale chiuso per la collocazione di una *Ticket Vending Machine* - TVM) e “Largo Salara Vecchia”, locale dotato di 3 postazioni di cui circa 2 dedicate al servizio di biglietteria oggetto del presente appalto. Si fa presente che delle due postazioni sopra citate (così come indicato nel dettaglio al par. 4), una è inclusa nella componente “base” (cfr. par. 9.1) del servizio di “gestione delle postazioni di vendita”, mentre si stima che un'altra postazione potrà essere attivata nell'ambito delle componenti aggiuntive “Postazione fissa aggiuntiva con personale” (cfr. par. 9.1).
Attualmente il servizio di biglietteria per il Parco è svolto anche presso il Carcere Mamertino (Carcere Tullianum), luogo esterno al Parco e gestito da **Opera Romana Pellegrinaggi (ORP)** che, in forza di un protocollo d'intesa siglato con il Parco in scadenza al 31 dicembre 2022, rinnovabile, vende, oltre agli ingressi al Carcere, biglietti per accedere al Parco archeologico del Colosseo. Il Fornitore dovrà pertanto mettere in grado ORP di proseguire il servizio di vendita dei titoli di accesso del Parco, consentendogli di avere un apposito profilo utente sulla Piattaforma informatica (cfr. par. 7), provvisto delle abilitazioni di vendita definite dall'Amministrazione. La gestione di quest'ultima biglietteria fisica **non è pertanto oggetto dell'appalto in quanto in carico a ORP.**
- alla **Domus Aurea**: un locale biglietteria in Viale della Domus Aurea, 1 ed un desk di appoggio presso la galleria III, in viale Serapide snc, inclusi nella componente “base” (cfr. par. 9.1) del servizio di “gestione delle postazioni di vendita”.

I Box dei locali suindicati che non saranno oggetto di esecuzione dei servizi da parte del Fornitore (ovvero circa 8 box della “biglietteria interna” del Colosseo, 1 box della “biglietteria Piazza del Colosseo/Venere e Roma”, 1 box della “biglietteria Largo Salara Vecchia”) saranno utilizzati dall'Amministrazione per lo svolgimento di altre attività.

Come descritto nel paragrafo 4, il servizio di biglietteria *onsite* sarà svolto anche in modalità “mobile/light”, cioè non necessariamente utilizzando dei locali dedicati o tramite TVM. Maggiori dettagli relativi alla dislocazione del servizio di biglietteria *onsite* in modalità “mobile/light” e con TVM saranno descritti nel prosieguo del documento.



Durante l'esecuzione del contratto la dislocazione delle postazioni di biglietteria fisse e delle TVM potrebbe variare, anche solo temporaneamente, in occasione di miglioramenti delle strutture, interventi di restauro, modifiche dei flussi di ingresso, ecc. Il Fornitore è tenuto ad effettuare gli spostamenti richiesti dall'Amministrazione senza oneri aggiuntivi e nell'ambito di un massimo di due spostamenti l'anno, con un preavviso di almeno 15 giorni. Resta inteso che il posizionamento delle biglietterie mobili/light dovrà essere variato con la massima flessibilità, con un preavviso di 1 giorno, salvo urgenze.

Il Parco è dotato inoltre di **8 ingressi** presso i quali sono collocati i servizi di controllo accessi. Tali ingressi sono così dislocati:

- **Colosseo:** 3 ingressi distinti per "visitatori singoli", "visitatori in gruppo" e "accesso Stern";
- **Foro Romano-Palatino:** 3 ingressi situati in Via Sacra/Arco di Tito, Largo Salara Vecchia, e Via di San Gregorio più l'ingresso presso il Carcere Mamertino gestito con personale messo a disposizione da ORP;
- **Domus Aurea:** 2 ingressi situati in via della Domus Aurea (per gli ingressi ordinari) e in Viale Serapide (utilizzato solo per 6 mesi l'anno in occasione di mostre temporanee).

Durante l'esecuzione del contratto l'Amministrazione potrebbe prevedere l'apertura di nuovi ingressi ai Siti, con installazione di apparecchiature di controllo dei titoli di accesso addizionali. Tale richiesta potrebbe, a titolo esemplificativo e non esaustivo, riguardare l'apertura di due nuovi ingressi presso il Foro Romano-Palatino: uno in via dei Cerchi e uno in via del Foro Romano, n°1 dove attualmente è presente solamente un'uscita denominata "La Piccola".

Il Parco è dotato inoltre di **5 uscite**. Tali uscite sono situate rispettivamente:

- **Colosseo:** è presente un'unica uscita;
- **Foro Romano-Palatino:** sono presenti 5 uscite: in Largo Salara Vecchia, in Via di San Gregorio-Vignola, in Via del Foro Romano - La Piccola, presso la Basilica di Massenzio e presso l'arco di Tito.

Maggior dettaglio circa l'allestimento dei locali e l'organizzazione dei singoli servizi è descritto nei relativi paragrafi.

I siti del Parco sono ordinariamente aperti con i seguenti orari.

- **Colosseo e Foro Romano-Palatino:**
 - dal 2 gennaio al 15 febbraio: 08.30 - 16.30,
 - dal 16 febbraio al 15 marzo: 08.30 - 17.00,
 - dal 16 marzo all'ultimo sabato di marzo: 08.30 - 17.30,
 - dall'ultima domenica di marzo al 31 agosto: 08.30 - 19.15,
 - dal 1 settembre al 30 settembre: 08.30 - 19.00,
 - dal primo ottobre all'ultimo sabato di ottobre: 08.30 - 18.30,
 - dall'ultima domenica di ottobre al 31 dicembre: 08.30 - 16.30.
- **Domus Aurea:** aperta dal venerdì alla domenica, dalle 9:15 alle 18:00. In occasione di mostre temporanee (per circa 6 mesi all'anno) il sito è inoltre aperto anche dal lunedì al giovedì dalle 9:15 alle 18:00. L'accesso è concesso a gruppi di massimo 25 persone (inclusi accompagnatori), ogni 15 minuti.

I giorni di chiusura per tutti i siti sono il 1° gennaio e il 25 dicembre, salvo progetti di apertura straordinaria da parte del Ministero.

Gli orari di erogazione dei singoli servizi ad opera del Fornitore possono differire rispetto agli orari di apertura per esigenze di servizio (ad. es. aperture e chiusure di cassa, ecc.) e sono descritti nei paragrafi che seguono.



L'accesso ai luoghi speciali del Parco è regolato secondo gli orari e con le modalità di visita consultabili sul sito web del Parco <https://parcocolosseo.it/>, nella sezione "Visita - orari e biglietti".

Inoltre, il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione, con un preavviso di almeno 5 giorni, accetta sin da ora di assicurare eventuali aperture nei giorni di chiusura e/o garantire il servizio oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie (ad esempio per gli eventi ad apertura notturna), dietro remunerazione, come indicato al par. 9.

Si specifica che all'interno del perimetro del Parco archeologico del Colosseo, tutti i lavori edili e impiantistici saranno realizzati dall'Amministrazione. Restano a carico del Fornitore le opere di allestimento necessarie per l'attivazione dei servizi.

Per quanto riguarda i servizi di:

- Contact Center di cui al successivo par. 6;
- Piattaforma informatica di cui al successivo par. 7.

saranno svolti remotamente presso sedi del Fornitore opportunamente attrezzate sia in termini di infrastrutture tecnologiche sia di personale adeguatamente preparato allo svolgimento delle mansioni cui è preposto.

Per il servizio di Contact Center:

- la gestione del canale telefonico deve essere attiva:
 - in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
 - con uscita operatore (e con Chat gestita da un operatore qualora offerta) 7 giorni su 7 nella fascia oraria dalle 9.00 alle 19.00 inclusi i festivi (ad esclusione del 1° Gennaio e del 25 Dicembre).
- la gestione degli altri canali deve essere attiva:
 - e-mail dedicate: ricezione 24 ore su 24, 7 giorni su 7; presa in carico, lavorazioni e risposte operatore 7 giorni su 7 durante la fascia oraria dalle 9.00 alle 19.00 inclusi i festivi (ad esclusione del 1° Gennaio e del 25 Dicembre);
 - Chatbot: negli orari di servizi del Portale Web di Vendita;
 - Webform: ricezione negli orari di servizi del Portale Web di Vendita; presa in carico, lavorazioni e risposte operatore 7 giorni su 7 durante la fascia oraria dalle 9.00 alle 19.00 inclusi i festivi (ad esclusione del 1° Gennaio e del 25 Dicembre);

Per il servizio di Piattaforma informatica il Fornitore dovrà garantire al minimo la disponibilità dei servizi di Piattaforma informatica e del Portale Web di Vendita tutti i giorni, 24 ore su 24, inclusi i giorni festivi.

Eventuali attività di gestione programmata che interferiscano con l'operatività degli utenti (ad esempio installazioni server, applicazioni, ecc.) dovranno essere svolte in orario notturno (con fascia oraria dalle 23.00 alle 6.00, con fuso orario italiano UTC+1), previo avviso all'Amministrazione e all'utenza tramite pubblicazione di un'informativa sul Portale Web di Vendita, avendo cura di non interrompere mai il servizio per più di 5 ore consecutive.

Eventuali attività che richiedano necessariamente il fermo dei sistemi nelle fasce orarie diurne (dalle 6.00 alle 23.00, con fuso orario italiano UTC+1) degli utenti dovranno essere concordate con l'Amministrazione e programmate a seguito di preventiva autorizzazione da parte dell'Amministrazione stessa.



Per quanto riguarda i servizi di supporto specialistico (cfr. par. 7.5) questi saranno di norma svolti con orario d'ufficio (orientativamente lun.-ven. tra le 8.00 e le 18.30) salvo esigenze particolari concordate con l'Amministrazione. Il luogo di svolgimento di tali servizi potrà essere la sede dell'Amministrazione e/o del Fornitore in funzione delle attività da svolgere.

2.4 Logo, marchi e segni distintivi

Al Fornitore è assicurato, per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Appalto, l'uso per fini commerciali del logo ufficiale del Parco nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dal Parco stesso. Il Fornitore si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi oggetto dell'appalto, compresi gli "spazi" virtuali rappresentati dal Portale Web e più in generale dalle interfacce utente dei servizi di piattaforma informatica, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli del Parco o dallo stesso non autorizzati e a non usare il logo del Parco nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dal Parco stesso per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente documento.

Resta salva la facoltà del Parco di utilizzare il logo, i marchi o gli altri segni distintivi per fini istituzionali ovvero di consentirne l'uso anche ad altri soggetti autorizzati.

2.5 Politiche di ticketing

Per titoli di accesso si intendono biglietti unici, cumulativi, integrati¹, Membership card, ecc., secondo quanto definito dal Parco archeologico del Colosseo.

In caso di eventi organizzati da terzi, che si svolgano all'interno dei Siti del Parco, il titolo di accesso all'evento potrebbe essere emesso, dietro richiesta dell'Amministrazione, dal Fornitore o anche dal terzo, secondo gli accordi presi con l'Amministrazione che valuterà di volta in volta l'organizzazione più opportuna in funzione del singolo evento.

Il Fornitore emetterà da tutti i canali di vendita previsti (*onsite*, Contact Center e Portale Web di Vendita) le seguenti tipologie di titoli di accesso, differenziati per i vari siti e con l'indicazione dei prezzi che saranno applicati e che l'Amministrazione avrà cura di confermare nella fase di presa in carico (cfr. par. 8.1) anche tramite la trasmissione delle relative determinazioni dirigenziali di istituzione dei biglietti.

TIPOLOGIA DI TITOLI DI ACCESSO DEL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO				
TIPOLOGIA DI TITOLO	DESCRIZIONE	PREZZO	VALIDITA'	NOTE
COLOSSEO FORO PALATINO 24h	Colosseo + Foro Romano-Palatino*	18,00 €	24 h 1 ingresso al Colosseo con orario definito 1 ingresso al Foro Romano-Palatino	disponibile nella versione singoli, gruppi, gruppi scuole per un massimo di 50 pax.
FULL EXPERIENCE	Colosseo con arena o sotterranei o belvedere + Foro Romano-Palatino con Siti Super*	24,00 €	2 giorni 1 ingresso al Colosseo con orario definito 1 ingresso al Foro Romano e al Palatino; 1 ingresso ai Fori Imperiali	disponibile nella versione singoli, gruppi, gruppi scuole per un massimo di 25 pax

¹ Ai sensi dell'art. 1 comma 2 del D.M. 507/1997 e s.m.i.



"supplemento" COLOSSEO EXPERIENCE	Arena o sotterranei o belvedere*	4,00 €	1 giorno	acquistabile per singoli in aggiunta ad un biglietto che dia accesso al Colosseo
FORUM PASS SUPER	Foro Romano-Palatino con Siti Super*	16,00 €	1 giorno 1 ingresso al Foro Romano e al Palatino 1 ingresso ai Fori Imperiali	disponibile nella versione singoli, gruppi, gruppi scuole per un massimo di 50 pax
"supplemento" SUPER	Siti Super	4,00 €	1 giorno	acquistabile per singoli in aggiunta al biglietto Colosseo-Foro Palatino 24h
RAP (Ridotto amici Parco)	Colosseo + Foro Romano- Palatino*	14,00 €	24 h 1 ingresso al Colosseo con orario definito 1 ingresso al Foro Romano- Palatino	per convenzioni specifiche con altri Istituti o in occasione di eventi
RIDOTTO ROMA PASS	Colosseo + Foro Romano - Palatino*	14,00 €	24 h 1 ingresso al Colosseo con orario definito 1 ingresso al Foro Romano- Palatino	N.B. Accordo con Roma Capitale in via di aggiornamento: per ulteriori informazioni https://www.romapass.it/
BIGLIETTI RIDOTTI UNDER 25	Riduzioni di legge	2,00 €	a seconda della tipologia di biglietto di riferimento (24h/Full Experience/Forum Pass Super)	per i giovani dai 18 ai 25 anni
MEMBERSHIP CARD YOUNG	Colosseo con arena o sotterranei + Foro Romano- Palatino con Siti Super*	25,00 €	12 mesi	CARD riservata ai singoli, dai 18 ai 30 anni
MEMBERSHIP CARD INDIVIDUAL	Colosseo con arena o sotterranei + Foro Romano- Palatino con Siti Super*	50,00 €	12 mesi	CARD riservata ai singoli, over 30
MEMBERSHIP CARD FAMILY & FRIENDS	Colosseo con arena o sotterranei + Foro Romano- Palatino con Siti Super*	80,00 €	12 mesi	CARD riservata ad un gruppo ridotto costituito da 2 adulti + max. 3 persone under 18
GRATUITO GUIDE	Colosseo + Foro Romano - Palatino (+ eventuali arena, sotterranei, belvedere, siti super)*	0,00 €	3 ingressi nell'arco di 1 giorno	per guide abilitate in possesso di tesserino
PASS GUIDE	Colosseo + Foro Romano - Palatino (+ eventuali arena, sotterranei, belvedere, siti super)*	0,00 €	Annuale, salve diverse indicazioni dell'Amministrazione.	per guide abilitate e autorizzate dall'Amministrazione in possesso di tesserino
GRATUITO UNDER 18	applicabile al 24h, al Full Experience, al Forum Pass Super	0,00 €	a seconda della tipologia di biglietto di riferimento (24h/Full Experience/Forum Pass Super)	disponibile nella versione singoli o gruppi scuole, per un massimo di 25 o 50 pax a seconda della tipologia di riferimento, per gli under 18
GRATUITO	Applicabile al 24h, al Full Experience, al Forum Pass Super	0,00 €	a seconda della tipologia di biglietto di riferimento (24h/Full Experience/Forum Pass Super)	Disponibile per singoli cfr. la pagina web: https://www.beniculturali.it/agevolazioni#:~:text=L'ingresso%20nei%20musei%2C%2



				Omonumenti,(senza%20distinzione%20di%20et%C3%A0)
--	--	--	--	--

Tabella 1 – Politiche di ticketing

Resta inteso che l'indicazione dei prezzi della tabella sopra stante potrà essere variata dall'Amministrazione nel corso del contratto, mentre nessun servizio o costo supplementivo può essere operato o imposto all'utenza da parte del Fornitore. Non è quindi ammessa l'applicazione di alcun diritto di prevendita da parte del Fornitore.

Nell'arco della durata contrattuale, l'Amministrazione si riserva di introdurre ulteriori o diverse tipologie di titoli di accesso diversificando la *visitor experience*. Il Fornitore dovrà quindi, entro 10 giorni dalla richiesta formale dell'Amministrazione, adeguare i sistemi di vendita, in relazione alle tipologie di biglietti vendibili.

Le modalità operative con cui l'Amministrazione richiederà le variazioni citate saranno definite nel corso della fase di presa in carico dei servizi (cfr. par. 8.1).

Inoltre l'Amministrazione potrà siglare protocolli con soggetti terzi che potranno prevedere ulteriori tipologie di titoli di accesso e/o tipologie di profili utente del servizio di Piattaforma informatica (cfr. par. 7).

Obiettivo dell'Amministrazione è quello di migliorare la fruizione dei Siti da parte del pubblico, rendendo l'accesso più ordinato e contingentato sulla base di un'organizzazione su turni d'accesso, nonché di promuovere l'utilizzo dei canali di vendita *offsite*.

Saranno vendibili tramite i canali Contact Center e Portale Web di Vendita al massimo il 95% dei titoli di accesso disponibili in una giornata. Dovrà essere pertanto garantita la presenza presso le biglietterie *onsite* del 5% dei titoli di accesso disponibili in ogni giornata, per consentire acquisti da parte di visitatori non pre-organizzati.

I titoli di accesso, sia in versione cartacea che smaterializzata, dovranno essere conformi a tutte le normative vigenti.

2.5.1 Caratteristiche tecniche dei titoli di accesso

I titoli di accesso dovranno essere emessi dal Fornitore sia in modalità cartacea sia in modalità dematerializzata, anche in funzione del canale di vendita, come descritto nei paragrafi successivi.

Tutti i titoli di accesso (indipendentemente dal canale di vendita da cui sono stati emessi) dovranno riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- logo del Parco,
- canale di vendita (o cassa di emissione),
- data e ora di vendita,
- validità,
- tipologia (ad es. "Colosseo Foro-Palatino 24h", "Colosseo Foro-Palatino 24h ridotto under 25", ecc.),
- prezzo integrale applicato al visitatore (informazione da mettere in evidenza) con eventuale indicazione di supplementi (aree speciali, eventi, ecc.),
- per gratuiti/ridotti indicazione della condizione di gratuità/riduzione alla quale il visitatore ha avuto diritto,
- numero di serie progressivo,
- codice a lettura ottica/QR code o equivalenti.



I titoli di accesso, sia cartacei, sia dematerializzati, dovranno rispettare nella grafica l'identità visiva del Parco e avranno le caratteristiche conformi con i requisiti del Capitolato e quanto proposto in Offerta Tecnica.

In ogni caso dovrà essere possibile riportare sui titoli di accesso (compatibilmente con l'impostazione grafica e la dimensione della stampa) testi relativi ad esempio a norme di comportamento, eventuali numeri utili, ecc. o immagini relative ad esempio al posizionamento degli ingressi o alla pianta orientativa dei Siti.

Inoltre i titoli di accesso dovranno permettere di distinguere rapidamente il percorso di visita acquistato dal visitatore; dovranno quindi presentare una grafica che consenta, laddove necessario, al personale di controllo del Parco o di controllo accessi del Fornitore, di poter individuare se il visitatore si trova nel luogo/percorso corretto, ciò anche attraverso la sola visione del titolo, senza che sia richiesta la sua vidimazione (all'interno del Colosseo, ad esempio, potrà essere presente personale incaricato dall'Amministrazione che aiuterà i visitatori ad orientarsi sul percorso di visita acquistato).

La definizione dei dettagli relativi a tali aspetti sarà oggetto della fase di presa in carico del servizio (cfr. par. 8.1). **In ogni caso il Fornitore – entro la Data di Avvio – sottopone all'approvazione dell'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso**, fermo restando che in corso d'esecuzione l'Amministrazione potrà richiedere variazioni in funzione esigenze di fruizione dei Siti o di esigenze di carattere più generale (ad esempio variazione di loghi, denominazioni, nuovi percorsi/titoli di accesso, ecc.).

Le Membership card e i PASS GUIDE sono due particolari tipologie di titoli di accesso che, nel formato fisico, dovranno essere emesse su tessera PVC (o simile) da acquistare/ritirare presso le biglietterie *onsite* fisse (cfr. par. 4.1).

Per quanto concerne i PASS GUIDE si consideri che si tratta di titoli di accesso nominativi dedicati alle guide turistiche che consentono al possessore ingressi ripetuti in diversi luoghi del Parco. Il rilascio di una PASS GUIDE potrà essere effettuato presso le biglietterie *on site* fisse solo previo accreditamento della Guida Turistica su piattaforma PICA. La scadenza del PASS GUIDE (di norma fino al 31 dicembre dell'anno del rilascio, salvo diverse decisioni dell'Amministrazione) deve essere allineata con quella dell'accreditamento. Per maggiori dettagli si consulti il seguente link https://parcocolosseo.it/bandi_e_concorsi/accreditamento-guide-turistiche-parco-archeologico-colosseo-annualita-2021-2022/.

Per quanto riguarda le Membership Card si rimanda al par. 2.5.2.

Al fine di gestire i PASS GUIDE e le Membership card emesse dall'attuale Concessionario, il Fornitore potrà gestire con i propri sistemi i titoli già emessi e in corso di validità, oppure dovrà provvedere a sostituire i titoli esistenti, con modalità da concordare con l'Amministrazione nella fase di presa in carico (cfr. par. 8.1).

I titoli di accesso dematerializzati dovranno essere trasmessi all'utente almeno mediante i seguenti canali:

- download dal Portale Web di Vendita (cfr. par. 7.2.4);
- invio per email;
- invio di link per SMS (solo nel caso di vendita tramite biglietterie *onsite* e se richiesto dall'utente);
- altri canali proposti dal Fornitore quali Whatsapp o similari;

I titoli di accesso in forma dematerializzata, in funzione del canale trasmissivo e della tipologia, dovranno essere resi disponibili all'utente sia in un formato stampabile denominato anche "print@home" (dotato di caratteristiche analoghe a quelli cartacei in termini di grafica e contenuto informativo) sia in un formato completamente



digitalizzato per l'utilizzo tramite apparato mobile (QR-code, codici a barre, formati compatibili con Apple o Samsung Wallet o con Stocard, ecc.).

In ogni caso i titoli di accesso in forma dematerializzata dovranno consentire l'accesso diretto al percorso di visita senza passare dalla biglietteria.

Per l'accesso al sito Colosseo, alla Domus Aurea e per tutte le aree speciali soggette a contingentamento, i relativi titoli di accesso saranno emessi obbligatoriamente con la modalità "calendar", ovvero saranno abbinati a un determinato giorno dell'anno e a una determinata fascia oraria.

L'ingresso al **Foro Romano-Palatino** può avvenire invece nel corso del periodo di validità del biglietto.

Il Fornitore dovrà consentire una tolleranza di accettazione dei visitatori in ritardo o in anticipo rispetto all'orario prenotato indicativamente di massimo 20 minuti in anticipo e 20 minuti in ritardo. Tale tolleranza sarà definita nel corso della presa in carico (par. 8.1) e in ogni caso dovrà essere modificabile su richiesta dell'Amministrazione nel corso di tutta la vigenza contrattuale.

I **gruppi** sono costituiti da un numero di partecipanti superiore a 7 con un limite massimo di 50 per il biglietto 24 h e 25 per i biglietti Full Experience e Forum Pass SUPER. I titoli di accesso per i visitatori in gruppo dovranno riportare sia il nome dell'organizzatore (nome anagrafico del cliente/azienda che ha effettuato l'acquisto), del capogruppo/accompagnatore del gruppo e dei singoli membri del gruppo.

Il titolo di accesso per i gruppi sarà quindi costituito da un titolo riassuntivo del gruppo (con dettaglio del numero di componenti del gruppo, del nome del capogruppo e dell'acquirente) e da un numero di titoli di accesso nominativi per ogni singolo componente del gruppo, incluso il capogruppo/accompagnatore. I singoli titoli di accesso dovranno riportare ben distinta la classificazione biglietto "gruppi" e potranno essere utilizzati singolarmente degli utenti solo se sarà effettuato almeno un accesso di gruppo (con vidimazione del titolo di accesso riassuntivo) in uno solo dei 2 siti.

Le policy di gestione dei biglietti per gruppi potranno essere soggette a variazione, su richiesta dell'Amministrazione, nel corso del contratto.

I visitatori affetti da disabilità, esibendo la certificazione attestante la condizione di disabilità unitamente ad un documento di identità, dovranno poter estendere l'ingresso e le agevolazioni/supplementi in esso previsti ad un accompagnatore.

Al fine di contrastare il fenomeno del *secondary ticketing*, tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere **associati al nominativo dell'utilizzatore finale** riportato sul singolo biglietto e l'identità del possessore dovrà essere verificata a campione dal personale del Fornitore al momento dell'accesso ai Siti, secondo le modalità indicate al par. 5. Tale regola vale anche per i titoli di accesso gratuiti, per i quali la verifica dovrà essere effettuata puntualmente e non a campione. Dovrà essere consentito tramite i servizi offerti dalla Piattaforma informatica (cfr. paragrafo 7), di modificare il nominativo riportato sul titolo di accesso. La modifica sarà consentita un numero limitato di volte per ogni titolo di accesso, entro un tempo limite rispetto all'orario di ingresso prenotato e, in particolare per gli acquisti di grandi numeri di biglietti, su una percentuale dei biglietti acquistati. A questo proposito, le policy specifiche, che potranno dipendere anche dalla tipologia di utente (privato, impresa, Tour Operato, ORP, ecc.), saranno definite dall'Amministrazione in fase di presa in carico e potranno essere soggette a variazione nel corso del contratto.

Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative fiscali e ai vincoli S.I.A.E. ove necessario.



2.5.2 Membership card

Il Fornitore, fra le diverse tipologie di titoli di accesso oggi esistenti ed elencati alla tabella 1, dovrà emettere e gestire anche Membership card, particolari titoli di accesso nominativi che consentono al possessore, per un periodo di 12 mesi dall'attivazione (che avviene con la prima validazione del titolo presso uno dei punti di controllo accessi del Parco, cfr. par. 5), ingressi ripetuti in diversi luoghi del Parco e altri vantaggi di volta in volta definiti dall'Amministrazione. Le card dovranno essere attivate per la prima volta entro 365 giorni dalla data di acquisto. Come indicato alla tabella 1, oggi la Membership card è presente in 3 diverse declinazioni:

1. La YOUNG,
2. La INDIVIDUAL,
3. La FAMILY&FRIENDS.

La Membership card denominata "Family & Friends" è costituita un unico titolo da cui discendono due card fisiche associate alle due persone titolari. La piattaforma informatica di cui al par. 7 dovrà consentire l'emissione di questa modalità di titolo di accesso. I 3 minori cui è consentito l'ingresso gratuito in accompagnamento ai possessori della Family & Friends, dovranno poter entrare direttamente senza passare dalla biglietteria. Le modalità con cui sarà gestito questo particolare tipo di accesso sarà oggetto di offerta tecnica.

Le persone con disabilità in possesso di Membership card potranno estendere le agevolazioni a loro riservate a un accompagnatore. Con la Membership "Family and Friends", nel caso in cui la persona con disabilità sia un minore, l'accompagnatore può essere uno dei due titolari della card o un'altra persona. Al momento del ritiro, occorre esibire la certificazione attestante la condizione di disabilità unitamente ad un documento di identità. Le Membership per persone con disabilità saranno identificabili dalla scritta Membership riportata con il colore rosso sul retro della tessera.

Il Parco si riserva di individuare ulteriori declinazioni della Membership Card, come ad esempio "Membership corporate", "Membership istituzionali" (titoli di accesso gratuiti per utenti identificati dall'Amministrazione per fini istituzionali), ecc.

Le Membership card dovranno essere acquistabili dagli utenti da tutti i canali di vendita previsti e dovrà essere emessa sia in formato fisico (tessera PVC o simile, nominativa e provvista di fotografia dell'utente) da ritirare presso le biglietterie *onsite* fisse (cfr. par. 4.1) sia in formato dematerializzato mediante i canali di invio indicati al par. 2.5.1.

Dovranno essere registrati sulla piattaforma informatica i seguenti dati minimi riguardanti i possessori delle Membership card: nome, cognome, nazionalità, e-mail, numero telefono, se turista occasionale o turista frequente, comune di residenza. Si precisa che tali dati non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale. Dovranno inoltre essere registrati a sistema e oggetto di reportistica periodica (cfr. par. 7.2.5), insieme agli altri dati raccolti di cui sopra e ai dati di utilizzo, i seguenti dati: data acquisto, data ritiro (se ritirata presso una biglietteria fisica), data di attivazione.

La richiesta di altri dati comuni potrà essere concordata con l'Amministrazione anche successivamente alla Data di Avvio. La piattaforma informatica dovrà consentire il servizio di "gift card" per le Membership Card, ovvero dovrà essere possibile acquistare le Membership per un altro utilizzatore finale. La vendita dovrà essere accompagnata da una grafica speciale che ricordi un regalo.



2.6 Retrocessione incassi di biglietteria

L'attività di tesoreria è connessa ai servizi oggetto del contratto ed è gestita attraverso il supporto di specifiche funzionalità della piattaforma informatica; essa riguarda la gestione degli aspetti finanziari e contabili (compresa la gestione del contante e il trasporto valori) .

Il Fornitore retrocede all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso e agirà come Agente Contabile per conto dell'Amministrazione con predisposizione del Conto Giudiziale, conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924.

La retrocessione degli incassi di biglietteria è dovuta a decorrere dalla Data di Avvio.

Non oltre il **secondo giorno lavorativo** successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Fornitore versa all'Amministrazione, nel conto corrente da essa indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al giorno della loro materiale registrazione.

Il Fornitore verserà gli incassi derivanti dalla **vendita dei titoli d'accesso** esclusivamente su un conto corrente dedicato in via esclusiva all'appalto.

Il conto corrente è aperto dal Fornitore in nome proprio; il Fornitore, contestualmente all'apertura, rilascia, a favore del/i soggetto/i indicato/i dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta di tale conto dedicato; il Fornitore fornisce pertanto a tale/i soggetto/i le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online del conto corrente dedicato (cfr. par. 8.1).

Si specifica inoltre che la convenzione con gli istituti di credito inerente i terminali per i pagamenti elettronici (POS) dovrà prevedere l'afflusso del denaro esclusivamente verso il conto corrente dedicato.

Ogni lunedì il Fornitore dovrà presentare all'Amministrazione una nota riassuntiva, con l'indicazione dei versamenti eseguiti. La nota riassuntiva (che dovrà essere trasmessa anche in formato .xls) dovrà contenere il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia dei vari titoli di accesso, numero e corrispondenti valori economici) e con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione.

Sarà responsabilità del Fornitore la gestione del contante fino all'avvenuta retrocessione, dovrà pertanto stipulare un'apposita polizza assicurativa.

L'Amministrazione si riserva, direttamente o tramite soggetti terzi, la facoltà di eseguire sia verifiche periodiche sia verifiche puntuali legate all'insorgere di anomalie (ad esempio: numero anomalo di storni, poca chiarezza nelle scritture contabili), volte a controllare la veridicità e la correttezza dei conti giudiziali e delle scritture contabili legate alle attività di vendita.

2.7 Sistemi di pagamento

Il servizio di biglietteria deve consentire il pagamento mediante i più diffusi sistemi quali:

SISTEMA DI PAGAMENTO	CANALE DI VENDITA/UTENTI
Contanti	per le sole biglietterie <i>onsite</i> fisse (par. 4.1)
Carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa, Mastercard, Maestro,	per Portale Web di Vendita (par. 7.2.4), Contact Center (par. 6), biglietterie <i>onsite</i> (fisse, mobili/light e TVM – par. 4)



Diners, American Express, Japan Credit Bureau (JCB), ChinaUnionPay	
Contactless tramite smartphone	Per le biglietterie <i>onsite</i> (fisse, mobili/light e TVM – par. 4)
Bonifici bancari, conti a scalare, ecc.	per Portale Web di Vendita (par. 7.2.4), Contact Center (par. 6) e solo per gli operatori del settore o altri utenti abilitati dall'Amministrazione.
Altri sistemi di pagamento smaterializzati (al minimo 4 tra i seguenti Apple Pay, Google Pay, Paypal, Alipay, Satispay, Samsung Pay)	Portale Web di Vendita (par. 7.2.4) e presso le biglietterie <i>onsite</i> (par. 4).

Tabella 2 – Sistemi di pagamento

Si specifica che i costi per la gestione dei predetti circuiti di pagamento saranno a carico dell'Amministrazione. Il Fornitore dovrà pertanto produrre e consegnare all'Amministrazione, con cadenza mensile, la reportistica di dettaglio riguardante le spese sostenute presso gli istituti di credito, i Gateway di pagamento, integrata con i relativi riepiloghi degli Istituti di credito e/o gateway di pagamento, ecc.

Anche tale documentazione sarà soggetta alle verifiche di conformità e una volta approvata dall'Amministrazione dovrà essere allegata alle fatture per il successivo rimborso da parte dell'Amministrazione

In caso in cui la transazione di pagamento dovesse presentare dei malfunzionamenti, la gestione della problematica e la sua risoluzione dovrà essere interamente a carico del Fornitore che la indirizzerà fino alla sua completa soluzione anche mediante i servizi di Contact Center, restando l'unico punto di riferimento per l'utente.



3 Strutture dedicate alla gestione del contratto

Di seguito vengono descritte le principali figure e strutture organizzative di cui il Fornitore si deve dotare per la gestione e l'esecuzione del contratto.

Per il Fornitore:

il **Gestore del contratto** è la persona fisica, nominata dal Fornitore in sede di stipula del contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte dell'Amministrazione e di porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. Dovrà garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale impiegato, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi e supervisionare il processo di fatturazione.

Il Gestore del contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione.

Il Fornitore deve inoltre nominare i "**Responsabili dei servizi**", le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno, distintamente, i referenti dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli e alla gestione operativa dei singoli servizi.

I nominativi dei Responsabili dei servizi dovranno essere comunicati dal Fornitore all'Amministrazione nella fase di presa in carico dei servizi secondo quanto descritto al par. 8.1, ed eventualmente aggiornati qualora necessario.

I Responsabili dei servizi sono:

- Responsabile/i per il servizio di biglietteria *onsite*;
- Responsabile/i per il servizio di controllo accessi;
- Responsabile/i per il servizio di Contact Center;
- Responsabile/i per il servizio di piattaforma informatica.

Il/i responsabile/i per i servizi di biglietteria *onsite*, di controllo accessi e del servizio di piattaforma informatica dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza in loco negli orari di apertura al pubblico dei siti, nonché durante le eventuali aperture serali e straordinarie.

Il/i responsabile/i per il servizio di Contact Center dovrà/anno assicurare, nel complesso, la reperibilità negli orari di funzionamento del servizio.

3.1 Struttura operativa del Fornitore

Tutto il personale impiegato nei servizi di biglietteria onsite (cfr. par. 4) e di controllo accessi (cfr. par. 5), dovrà conoscere, oltre all'italiano, anche la lingua inglese, per un livello minimo di conoscenza certificato B2² (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio).

Il Fornitore garantisce inoltre, per ogni turno di lavoro, sia per i servizi di biglietteria *onsite*, sia per i servizi di controllo accessi, la presenza di personale in possesso delle seguenti ulteriori conoscenze linguistiche per un livello minimo di conoscenza certificato B1³ (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio):

² Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

³ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



- a. Francese
- b. Spagnolo
- c. Cinese Standard (qualora offerto)

È sufficiente, per ciascuno dei due servizi sopra citati, che sia presente almeno un operatore con conoscenza di ogni lingua di cui alle lettere a e b (oltre all'italiano e all'inglese) per ogni turno di lavoro e che complessivamente sui Siti siano garantite complessivamente le coperture linguistiche richieste.

Al fine di migliorare la qualità dell'esperienza di visita degli utenti, è richiesto al Fornitore di mettere a disposizione strumentazioni tecnologiche adeguate che consentano l'interazione fra gli operatori con una determinata competenza linguistica presenti in un sito (ad es. conoscenza dello spagnolo dell'operatore di controllo accessi presente al Colosseo) con i visitatori richiedenti la conoscenza di quella lingua presenti in un altro sito (ad es. visitatore di lingua spagnola all'ingresso del Foro romano-Palatino), oltre a dispositivi di traduzione simultanea per la gestione di richieste senza necessità di interazione con l'operatore competente.

Con riguardo al personale del Contact Center, il servizio dovrà essere gestito in lingua italiana, inglese, francese, tedesca e spagnola per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁴ (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio).

Si specifica che, per tutto il personale sopra citato, non è richiesta certificazione linguistica:

- per i madrelingua straniera,
- per i lavoratori occupati nei servizi oggetto della concessione in essere e che saranno inclusi nel Piano di Assorbimento.

Le certificazioni del personale saranno sottoposte a verifica di conformità da parte dell'Amministrazione.

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto dei servizi e deve attenersi ai regolamenti, alle procedure di servizio e di sicurezza del Parco.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Documento, il Fornitore dovrà ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. Il Fornitore dovrà inoltre essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale e dovrà rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Tutto il personale fisicamente presente sui siti deve essere dotato di divise e di tesserino di riconoscimento (corredato di fotografia e contenente l'identificativo del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento del servizio) che ne consentano il chiaro riconoscimento da parte dei visitatori e che lo identifichino come addetto ufficiale del Parco. Sarà obbligatoria l'applicazione del logo del Parco sulle divise e particolare attenzione dovrà essere posta alla riconoscibilità del personale dedicato alle postazioni di biglietteria mobili/light (cfr. par. 4.2) e al personale di controllo accessi (cfr. par. 5) che dovrà essere facilmente individuabile dai visitatori, anche in caso di particolare affollamento, e in ogni caso distinguibile da eventuale personale non autorizzato (ai fini del contrasto del *secondary ticketing*). Tutte le divise dovranno variare in funzione della stagione per consentire al personale il massimo comfort.

⁴ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



Il Fornitore deve fornire le divise che rispettino le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per la fornitura di prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017, in G.U. n. 23 del 28 gennaio 2017). Forniture e noleggio di prodotti tessili, ivi inclusi mascherine filtranti, dispositivi medici e dispositivi di protezione individuale (approvato con DM 30 giugno 2021, in G.U.R.I. n. 167 del 14 luglio 2021), laddove applicabili.

Il Fornitore dovrà assicurare un'adeguata formazione del personale impiegato per lo svolgimento delle mansioni cui è preposto, quali ad esempio la conoscenza delle informazioni di fruizione dei siti da comunicare all'utenza (orari, prezzi e tipologie dei biglietti, logistica degli accessi e dei servizi igienici, canali di vendita, ecc.) nonché la capacità di utilizzo di tutte le attrezzature e servizi di piattaforma informatica necessarie per lo svolgimento dei servizi oggetto del contratto.

Inoltre il Fornitore dovrà consentire al proprio personale di frequentare eventuali corsi di aggiornamento offerti dall'Amministrazione, quali ad esempio corsi BLSD.

Qualora parte delle disposizioni riportate nel presente Documento non dovessero essere rispettate, o l'Amministrazione giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi (incluse le competenze linguistiche), essa si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse giudicate non idonee allo svolgimento dei servizi.

In tal caso il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, entro il termine di 15 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa.

Nel caso in cui il Fornitore intenda sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione al Parco. Il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire, fornendo al Parco la documentazione di cui al paragrafo 8.1.

In entrambi i casi, sia che la sostituzione venga richiesta dall'Amministrazione sia che venga decisa direttamente dal Fornitore, qualora la nuova risorsa proposta non rispetti le suddette caratteristiche, il Fornitore dovrà provvedere a sostituire la stessa entro il termine di 15 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione/data di invio del curriculum, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato con la stessa.

3.2 Sistemi di monitoraggio e miglioramento continuo

Il Fornitore dovrà proporre una soluzione tecnico-organizzativa la cui realizzazione e conduzione sia inclusa nel contratto e che consenta il monitoraggio continuo dei servizi oggetto di gara.

La soluzione ha l'obiettivo di monitorare l'efficienza e l'efficacia dell'esecuzione dei singoli servizi e dei servizi nel loro complesso, al fine di individuare eventuali variazioni e/o miglioramenti in termini di soddisfazione degli utenti, affidabilità, sicurezza, performance e *user/visitor experience* di tutti i servizi oggetto del contratto.

La soluzione dovrà inoltre mettere in luce le eventuali criticità riscontrate nell'esecuzione dei servizi e le soluzioni/migliorie eseguite in corso d'opera, nonché eventuali altre migliorie che potrebbero essere apportate nel futuro, previa approvazione da parte dell'Amministrazione.

A mero titolo esemplificativo e non esaustivo per i servizi di:

- biglietteria *onsite* (cfr. par. 4), la soluzione dovrà monitorare e cercare di migliorare in via perpetua aspetti quali la soddisfazione generale degli utenti che si sono interfacciati con le biglietterie *onsite*, la *visitor*



experience in termini di facilità di utilizzo delle TVM, il monitoraggio della necessità di aprire biglietterie aggiuntive per limitare le code, la chiarezza dei processi di vendita, ecc.

- controllo accessi (cfr. par. 5), la soluzione dovrà monitorare e cercare di migliorare in via perpetua aspetti quali la performance delle apparecchiature di controllo (fermi, malfunzionamenti, ecc.), la facilità di utilizzo dei varchi motorizzati da parte degli utenti, l'efficienza del controllo dei nominativi sui biglietti, i tempi di attesa per l'ingresso e le soluzioni per limitare le code, il monitoraggio della necessità di prevedere accessi riservati a particolari categorie di utenti, ecc.
- Contact Center (cfr. par. 6), la soluzione dovrà monitorare e cercare di migliorare in via perpetua aspetti quali la *user experience* in termini di chiarezza ed efficacia dell'IVR, di tempestività degli operatori di individuare la soluzione adatta alle richieste degli utenti, di facilità di utilizzo del Web Form e di efficacia del *Chatbot* ad evitare ulteriori contatti e più in generale la soddisfazione generale degli utenti che si sono interfacciati con il Contact Center.
- Con riguardo infine alla Piattaforma informatica (cfr. par. 7) la soluzione dovrà consentirne il monitoraggio continuo almeno in termini di affidabilità, sicurezza, performance e *user experience*, al fine di individuare eventuali aree di intervento così da proporre e implementare, una volta autorizzati dall'Amministrazione, gli opportuni miglioramenti nell'ambito dei servizi di manutenzione e supporto specialistico oggetto dell'appalto.

I risultati del monitoraggio dovranno essere comunicati all'Amministrazione con una cadenza periodica e in caso di necessità anche in maniera estemporanea in funzione dell'urgenza e dell'importanza della segnalazione.

La modalità, i tempi e i processi con cui saranno proposte, concordate e implementate le possibili migliorie dovranno essere descritte dal Fornitore nella propria offerta tecnica.

Nella propria offerta il Fornitore dovrà descrivere anche gli strumenti messi a disposizione per l'esecuzione del servizio di monitoraggio e miglioramento.



4 Servizio di biglietteria *onsite*

Il servizio consiste nella organizzazione e gestione delle biglietterie dei Siti del Colosseo, Foro romano-Palatino e Domus Aurea destinate alla vendita di titoli di accesso. Tali biglietterie dovranno erogare il servizio di vendita attraverso la Piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.

Il servizio di biglietteria *onsite* deve essere svolto attraverso l'organizzazione e gestione delle seguenti tipologie di punti vendita:

1. **Postazioni di vendita fisse:** sono le postazioni di biglietteria tradizionali, collocate nei locali indicati al par. 2.3 che dovranno essere dotate di personale operativo e delle attrezzature previste al par. 4.1.1;
2. **Postazioni mobili/light:** sono postazioni di biglietteria mobili che saranno localizzate, su indicazione dell'Amministrazione, nei luoghi interni o esterni al Parco dove si possono creare dei congestionamenti di visitatori in attesa di acquistare il biglietto. Tali biglietterie sono dotate di personale operativo attrezzato con dispositivi leggeri e mobili di cui al par. 4.2.1.
3. **TVM (Ticket vending machine):** postazioni automatiche non presidiate da personale per la vendita dei biglietti in modalità self service. Per le caratteristiche delle apparecchiature si rimanda al par. 4.3.

Il servizio di biglietteria *onsite* prevede una componente base denominata "Gestione delle postazioni di vendita di base (incluse attrezzature e personale)" le cui modalità di remunerazione sono indicate al par. 9 ed erogata secondo le dotazioni e gli orari di cui alla tabella che segue:

Sito	Tipologia di punto vendita	Posizionamento	N° postazioni	Orario di apertura/funzionamento	NOTE
Colosseo	Postazioni fisse	Piazza del Colosseo – Venere e Roma	2	Tutti i giorni dalle 8.15 fino a un'ora prima della chiusura del Sito	E' prevista un'apertura anticipata delle postazioni di 15 minuti rispetto al normale orario di apertura del sito (8:30)
		Biglietteria interna	1	Tutti i giorni dalle 8.30 fino a un'ora prima della chiusura del Sito	Postazione dedicata alla vendita dei supplementi
	Postazioni mobili/light	Ingresso Stern	1	Tutti i giorni dalle 8.30 fino a un'ora prima della chiusura del Sito	
		Piazza del Colosseo – Venere e Roma	2	Alta stagione: dal 1° marzo al 31 ottobre, tutti i giorni dalle 9.30 fino alle 15.00; a giugno estensione dell'orario di chiusura fino alle 16.00; a luglio e ad agosto anticipazione dell'orario di apertura alle 7.00 ed	



				estensione dell'orario di chiusura fino alle 16.00.	
Foro romano – Palatino	Postazioni fisse	Largo Salara Vecchia	1	Tutti i giorni dalle 8.15 fino a un'ora prima della chiusura del Sito	E' prevista un'apertura anticipata delle postazioni di 15 minuti rispetto al normale orario di apertura del sito (8:30)
	Postazioni mobili/light	Largo Salara Vecchia	1	Alta stagione: dal 1° marzo al 31 ottobre, tutti i giorni dalle 9.30 fino alle 15.00.	
		Via di San Gregorio	1	Tutti i giorni dalle 8.15 fino a un'ora prima della chiusura del Sito	E' prevista la presenza anticipata dell'operatore di biglietteria light di 15 minuti rispetto al normale orario di apertura del sito (8:30)
		Museo del Foro	1	Tutti i giorni dalle 8.30 fino a un'ora prima della chiusura del Sito	Postazione dedicata alla vendita dei supplementi
	TVM (da interni)	Via di San Gregorio	1	Tutti i giorni secondo l'orario di apertura del sito.	
		Museo Palatino	1	Tutti i giorni secondo l'orario di apertura del sito	La TVM dovrà garantire la vendita dei supplementi
Domus Aurea	Postazioni fisse	Via della Domus Aurea	1	Dal venerdì alla domenica dalle 9.00 alle 17.00	E' prevista la presenza anticipata dell'operatore di 15 minuti rispetto al normale orario di apertura del sito (9:15)
	Postazioni mobili/light	Viale Serapide	1	Per 6 mesi all'anno dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 17.00	La biglietteria mobile/light sarà attiva in occasione di mostre temporanee presso il sito ed è prevista la presenza anticipata



					dell'operatore di 15 minuti rispetto al normale orario di apertura del sito (9:15)
--	--	--	--	--	--

Tabella 3 – Servizi BASE biglietteria onsite

Inoltre su richiesta dell'Amministrazione dovranno essere attivati i seguenti servizi aggiuntivi secondo quanto indicato al par. 9.1:

- Postazione fissa aggiuntiva con personale
- Postazione mobile/light aggiuntiva con personale
- TVM aggiuntiva (da esterni)
- Schermo da 55" aggiuntiva

La collocazione e la quantità dei servizi aggiuntivi saranno indicati dall'Amministrazione sulla base delle esigenze attraverso opportune richieste di attivazione (vedi par. 9 e 9.5).

E' onere del Fornitore dotare le tre tipologie di punti vendita sopra descritti (fissi, mobili/light, TVM) della connettività Internet per garantire il collegamento con la piattaforma informatica di cui al paragrafo 7. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

I costi per l'attivazione delle utenze telefoniche e internet e per la relativa gestione sono a carico del Fornitore.

Sarà onere del Fornitore assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente (ad es. con gli apprestamenti di sicurezza anticrimine - radiogeni, metal detector - del Parco).

Il Fornitore si obbliga a rilasciare a tutti gli utenti tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa utilizzando gli strumenti e i moduli di legge. L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare in qualsiasi momento i prezzi e le tariffe applicate dal Fornitore.

Nessun servizio o costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza.

Tutte le attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio di biglietteria *onsite* sono da considerarsi coperte dai servizi di garanzia e manutenzione a carico e cura del Fornitore e per tutta la durata del contratto.

4.1 Postazioni fisse di biglietteria

Le **postazioni fisse di biglietteria** sono destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso previsti dalle politiche di ticketing di cui al paragrafo 2.5;
- consegna del titolo di accesso sia su supporto fisico cartaceo che in forma dematerializzata mediante l'invio all'utente, in tempo reale, per email, SMS o altri canali proposti dal Fornitore quali Whatsapp o similari;
- rimborso del costo dei titoli di accesso, in caso di necessità, per cause imputabili al Fornitore stesso o all'Amministrazione (le modalità di dettaglio saranno concordate con l'Amministrazione nella fase di Presa in carico - cfr. par. 8.1);
- conversione in titoli di accesso di eventuali voucher autorizzati dall'Amministrazione;
- gestione del denaro contante.



L'Amministrazione potrà chiedere al personale di biglietteria di acquisire, contestualmente alla vendita, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc. Si precisa che tali dati comuni non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale.

È onere del Fornitore allestire le postazioni di vendita (base o addizionali) con gli arredi necessari e le attrezzature necessarie allo svolgimento del servizio indicate al par. 4.1.1.

L'Amministrazione potrà richiedere l'attivazione delle postazioni addizionali in caso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di: aperture straordinarie serali, giorni/periodi di alta stagione in cui ci si attenda picchi di visitatori, eventi particolari che potrebbero richiedere l'apertura di casse dedicate, variazione dei percorsi di visita, nonché per altre esigenze organizzative del Parco. L'attivazione di tali postazioni addizionali potrà essere richiesta dall'Amministrazione, con un anticipo di almeno 15 giorni e per un minimo di 5 giorni. Una volta allestita la postazione fissa addizionale dopo la prima richiesta, il Fornitore potrà valutare di mantenerla arredata per futuri usi, presidiandola con personale operativo al bisogno, ovvero nel momento in cui l'Amministrazione effettuerà nuove richieste.

Nel *set up* minimo delle postazioni di biglietteria fissa addizionali non è previsto il montaggio degli schermi da 55 pollici, che saranno eventualmente richiesti a parte dall'Amministrazione, che dovrà specificarne il numero e la collocazione. Tale attivazione non avrà carattere temporaneo ma si estenderà a tutta la durata residua del contratto.

Il Fornitore ha l'obbligo di esporre nelle postazioni fisiche, permanentemente e in modo ben visibile, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti via internet e via telefono e le modalità di pagamento accettate.

4.1.1 Attrezzature per la gestione del servizio

Per l'organizzazione e l'erogazione del servizio il Fornitore dovrà dotarsi al minimo delle apparecchiature indicate di seguito.

Sono ricompresi nell'appalto l'attivazione e la gestione delle utenze utili alla messa a disposizione del servizio e i relativi costi che rimangono a carico del Fornitore.

Il Fornitore dovrà garantire che le apparecchiature IT siano in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione disponibili sul sito energystar.gov; per quanto riguarda le stampanti e gli arredi, dovranno essere applicate almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei CAM risultanti dal sito <https://gpp.mite.gov.it/Home/Cam>.

Il Fornitore dovrà allestire il numero di postazioni di vendita fisse indicate alla tabella 3, nei luoghi messi a disposizione dall'Amministrazione, dotando ciascuna postazione al minimo di:

- a) PC di ultima generazione con monitor, mouse e tastiera.
- b) Apparati necessari per garantire la continuità elettrica quali UPS, batterie, accumulatori, ecc. alimentati da fonti di energia rinnovabile e/o dalla rete elettrica e in grado di garantire almeno 3 ore di operatività;
- c) rilevatore di banconote false;
- d) telefono VOIP;
- e) POS;
- f) cassetto denaro;
- g) lettore ottico codice a barre/QR-code;



- h) lettore di smart card;
- i) stampante per titoli di accesso cartacei;
- j) stampante per tessere PVC;
- k) stampante laser b/n;
- l) arredi ove necessario: sedia, scrivania, cassettera, ecc.

Tutte le ulteriori attrezzature funzionali a supportare la soluzione di biglietteria proposta si intendono incluse nel servizio. Si intendono altresì inclusi eventuali monitor di cortesia lato utente e dispositivi di firma elettronica o biometrica laddove necessari per garantire la piena efficienza del servizio.

Tutti gli allestimenti dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata del Parco.

Al fine di garantire la migliore comunicazione delle tipologie e delle tariffe ufficiali dei titoli di accesso esistenti, anche quale strumento di lotta al bagarinaggio, le postazioni indicate alla tabella 3, dovranno essere dotate ciascuna di schermi interattivi da esterni da 55 pollici.

Il Fornitore, a completamento dell'organizzazione delle postazioni di vendita fisse, dovrà inoltre installare al minimo 2 casseforti antirapina, o in numero maggiore ove necessario per la gestione del denaro contante, nelle collocazioni che saranno concordate con l'Amministrazione.

4.2 Postazioni mobili/light di biglietteria

Le **postazioni mobili/light di biglietteria** sono destinate allo svolgimento delle attività di emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso previsti dalle politiche di ticketing di cui al paragrafo 2.5 in forma dematerializzata mediante l'invio all'utente, in tempo reale, per email, SMS o altri canali proposti dal Fornitore quali Whatsapp o similari.

L'Amministrazione potrà comunque decidere di adottare delle policy di emissione che prevedano la vendita attraverso le postazioni mobili/light limitata ad alcune tipologie di biglietti.

L'Amministrazione potrà chiedere al personale di biglietteria di acquisire, contestualmente alla vendita, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc. Si precisa che tali dati comuni non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale.

Per ragioni pratiche e di sicurezza queste postazioni dovranno accettare solo pagamenti elettronici.

L'Amministrazione potrà richiedere l'attivazione delle postazioni di biglietteria mobile/light addizionali con personale in caso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di: aperture straordinarie serali, nei giorni/periodi di alta stagione in cui ci si attenda picchi di visitatori, eventi particolari, di variazione dei percorsi di visita, nonché per altre esigenze organizzative del Parco. L'attivazione di tali postazioni addizionali potrà essere richiesta dall'Amministrazione, con un anticipo di almeno 5 giorni e per un minimo di 3 ore consecutive.

4.2.1 Attrezzature per la gestione del servizio

Per l'organizzazione del servizio il Fornitore dovrà dotare le postazioni di biglietteria mobili/light al minimo delle apparecchiature indicate di seguito:

- tablet e/o palmari che consentano lo svolgimento delle attività esposte al paragrafo precedente mediante interfacciamento in tempo reale con il servizio di piattaforma informatica;



- POS portatili per il pagamento con carte di credito/debito e o pagamenti contactless con smartphone;

Il Tablet e il Pos dovranno essere ergonomici e accompagnati da una strumentazione di sostegno/supporto che ne consenta all'operatore un uso efficiente e comodo, inoltre i suddetti dispositivi dovranno essere dotati degli opportuni servizi di connettività a carico del Fornitore e inclusi nel servizio al pari di tutte le utenze necessarie al suo svolgimento (ad. es. per ricaricare le batterie dei dispositivi, ecc.).

Tutte le ulteriori attrezzature funzionali a supportare la soluzione di biglietteria proposta si intendono incluse nel servizio.

Il Fornitore dovrà garantire che i tablet abbiano il possesso dell'etichetta ENERGY STAR nell'ultima versione risultante dal sito energystar.gov.

4.3 TVM (modalità di gestione e caratteristiche tecniche)

Le **TVM (ticket vending machines)** sono destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- Emissione e vendita dei soli titoli di accesso interi "COLOSSEO FORO PALATINO 24h", "FULL EXPERIENCE" e "FORUM PASS SUPER" di cui al paragrafo 2.5 in forma cartacea con possibilità di scelta dei giorni e degli orari di ingresso.
- emissione e vendita dei supplementi ai titoli di accesso o di altre integrazioni indicate dall'Amministrazione.

L'Amministrazione potrà comunque decidere di adottare diverse policy di emissione che prevedano la vendita attraverso le TVM ad esempio di altri titoli di accesso rispetto a quanto sopra indicato, o limitazioni quali ad esempio la vendita di soli biglietti validi per il giorno stesso. Tali policy potranno riguardare inoltre un numero massimo di biglietti acquistabili per ogni transazione.

Per ragioni di sicurezza le TVM dovranno accettare solo pagamenti elettronici e dovranno consentire l'inserimento del nominativo dell'utente sul biglietto.

Le TVM devono produrre adeguata rendicontazione fiscale, essere di facile utilizzo per gli utenti e consentire l'acquisto dei titoli di accesso, oltre all'italiano, nelle seguenti lingue straniere: inglese, francese, spagnolo, tedesco, dietro selezione della lingua preferita da parte del visitatore.

Le 2 TVM indicate alla tabella 3, rientranti nella componente di base del servizio, sono da posizionare una all'interno di un apposito locale presente all'ingresso denominato "S. Gregorio" e l'altra all'interno dell'atrio del Museo Palatino. Pertanto tali apparecchiature non dovranno avere particolari elementi per la protezione da atti vandalici ed eventi atmosferici.

L'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore l'installazione di TVM addizionali, con un anticipo di almeno 30 giorni e specificandone il numero e la collocazione.

Tali apparecchiature addizionali, a differenza di quelle base, saranno destinate ad essere installate in spazi esterni, sprovvisti di coperture dalle intemperie e al di fuori dei recinti del Parco. Per questa ragione le apparecchiature proposte potranno differire da quelle utilizzate per la componente base e dovranno essere dotate di appositi



apparatati di copertura/protezione dalle intemperie e presentare caratteristiche che li proteggano da atti vandalici e tentavi di effrazione.

L'attivazione di TVM addizionali non avrà carattere temporaneo ma si estenderà a tutta la durata residua del contratto.

Le apparecchiature dovranno essere direttamente connesse con i servizi di piattaforma informatica per consentire lo svolgimento delle attività suindicate.

Sono ricompresi nell'appalto inoltre i costi delle utenze utili allo svolgimento del servizio (connettività, alimentazione, materiali di consumo, ecc.).

4.4 Schermi

Per migliorare il funzionamento del servizio di biglietteria *onsite* nel suo complesso e per limitare il fenomeno del bagarinaggio che si attua sulla piazza del Colosseo, il Fornitore dovrà installare i seguenti maxischermi seguendo il numero, le caratteristiche e la collocazione indicate nella tabella seguente.

Su tali Maxischermi dovranno essere proiettati, a cura del Fornitore, informazioni relative alle tipologie di titoli di accesso e al loro costo e/o altre informazioni afferenti i servizi in appalto che saranno concordate con l'Amministrazione.

L'installazione di tali schermi farà parte della componente base del servizio.

Tipologia di schermo	Caratteristiche	N° di apparecchi	Posizionamento
Maxischermi	<p>schermi da esterni autoportanti completi di pali di sostegno con fissaggio a terra adibiti alla loro installazione:</p> <ul style="list-style-type: none">• dimensioni minime: 85"• risoluzione: 4K UHD o superiori• tecnologia: LED• regolazione automatica della luminosità (gli schermi dovranno consentire la visibilità nelle differenti condizioni climatiche - giorno/notte, giornate molto assolate, etc.)• sistema di protezione da pioggia, polvere e danni dovuti a sovraccarichi elettrici, con impermeabilità certificata al minimo IP55• sistema di protezione da atti vandalici	2	In prossimità del Colosseo, sui lati esterni denominati "Valadier - ingresso singoli/gruppi" e "Venere e Roma". Gli schermi saranno posizionati in prossimità delle cancellate del Parco. La collocazione di dettaglio sarà definita nella fase di presa in carico di cui al par. 8.1.

Tabella 4 – Attrezzature – Maxi-Schermi

Sono ricompresi nell'appalto i costi delle utenze utili alla messa a disposizione del servizio (connettività, alimentazione, ecc.).

Il Fornitore dovrà garantire inoltre che i Maxischermi siano conformi all'etichetta Energy Star nell'ultima versione disponibile sul sito energystar.gov e al Regolamento 2019/2021 in materia di specifiche per la progettazione ecocompatibile dei display elettronici in applicazione della direttiva 2009/125/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, modifica il regolamento (CE) n. 1275/2008 della Commissione e abroga il regolamento (CE) n. 642/2009



della Commissione ed essere di classe di efficienza energetica almeno D come risultante dal REGOLAMENTO DELEGATO (UE) 2019/2013 DELLA COMMISSIONE dell'11 marzo 2019 che integra il regolamento (UE) 2017/1369 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda l'etichettatura energetica dei display elettronici e abroga il regolamento delegato (UE) n. 1062/2010 della Commissione.



5 Servizio di controllo accessi

Il servizio consiste nell'attività di controllo finalizzata alla verifica che i visitatori che accedono ai Siti e ai diversi percorsi di visita interni ai Siti siano in possesso di un titolo di accesso valido e che l'accesso avvenga in maniera agevole e in condizioni di sicurezza. Analogamente il servizio dovrà garantire che anche l'uscita dei visitatori dai Siti, per quanto di competenza del Fornitore, avvenga agevolmente e nella massima sicurezza.

Per lo svolgimento del servizio il Fornitore dovrà mettere a disposizione del Parco postazioni presidiate da personale operativo (par. 5.1) e idonei sistemi e apparecchiature (par. 5.2) che prevedano il controllo elettronico della validità dei titoli di accesso e la verifica di anti-pass-back, per evitare ingressi ripetuti e che siano collegati con la piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.

Il servizio di controllo accessi prevede una componente base denominata "Gestione del controllo accessi di base (incluse attrezzature e personale)" le cui modalità di remunerazione sono indicate al par. 9, erogata mediante le dotazioni indicate nella tabella che segue.

Sito	Posizione	N° postazioni di personale	N° di varchi motorizzati	Altre attrezzature	Orario di apertura/funzionamento
Colosseo	Ingressi principali: singoli e gruppi	10	4, interni al monumento (2 per ingresso singoli e 2 per in ingresso gruppi)	Lettori portatili di riserva	Tutti i giorni dalle 8.30 fino a un'ora prima della chiusura del Sito
	Ingresso Stern	4	-	2 lettori portatili	
	Uscita	-	2 interni al monumento	-	Il funzionamento dovrà essere garantito per tutto l'orario di apertura
Foro romano - Palatino	Ingresso via Sacra	5	2	Lettori portatili di riserva	Tutti i giorni dalle 8.30 fino a un'ora prima della chiusura del Sito
	Ingresso Salara Vecchia	4	2	Lettori portatili di riserva	
	Ingresso San Gregorio	3	2	Lettori portatili di riserva	Tutti i giorni dalle 8.30 fino a un'ora prima della chiusura del Sito. Una postazione di personale dovrà essere presente, dal 1° marzo al 31 ottobre, dalle 7.30 di mattina per consentire l'accesso anticipato al



					Palatino per i possessori di Membership card.
	Ingresso Carcere Mamertino	-	1	Lettori portatili di riserva	Il funzionamento dovrà essere garantito dall'apertura fino a un'ora prima della chiusura del Sito
	Museo del Foro e luoghi accessibili con biglietto Super	-	-	11 lettori portatili	Il loro funzionamento dovrà essere garantito per tutto l'orario di apertura
	Uscita San Gregorio	-	1		Il funzionamento dovrà essere garantito per tutto l'orario di apertura
Domus Aurea	Ingresso Via della Domus Aurea	1	-	1 lettore portatile	Dal venerdì alla domenica 9:30-17:30
	Ingresso viale Serapide	1	-	1 lettore portatile	Dal lunedì al giovedì 9:30-17:30 per 6 mesi l'anno

Tabella 5 – Servizi BASE controllo accessi

Durante l'esecuzione del contratto la dislocazione del personale dedicato al servizio nella componente di base potrebbe variare in funzione delle esigenze dell'Amministrazione. Il Fornitore è tenuto a disporre gli spostamenti delle figure richiesti dall'Amministrazione senza oneri aggiuntivi con un preavviso di almeno 5 giorni. Il personale da spostare dovrà essere dotato delle attrezzature portatili atte allo svolgimento della mansione di destinazione così come descritte al par. 5.1.

Si specifica che all'interno del perimetro del Parco archeologico del Colosseo, tutti i lavori edili e impiantistici saranno realizzati dall'Amministrazione. Restano a carico del Fornitore le opere di allestimento e gli allacci alle utenze necessarie per l'attivazione dei servizi.

Inoltre su richiesta dell'Amministrazione dovranno essere attivati i seguenti servizi aggiuntivi secondo quanto indicato al par. 9.2:

- Tornello capofila aggiuntivo
- Tornello sussidiario aggiuntivo
- Postazione di personale aggiuntivo.

La collocazione e la quantità dei servizi aggiuntivi saranno indicate dall'Amministrazione sulla base delle proprie esigenze attraverso opportune richieste di attivazione (vedi par. 9 e 9.5).

I servizi aggiuntivi saranno richiesti dall'Amministrazione per rispondere ad esigenze quali: aumento dei flussi di visitatori stagionali o in occasione di eventi particolari, aperture speciali (ad esempio aperture notturne), apertura di nuovi ingressi del Parco, ecc.



Per il Colosseo il servizio deve consentire il conteggio del numero di visitatori presenti in contemporanea all'interno del sito. Per motivi di sicurezza infatti è consentita la contemporanea presenza di massimo 3.000 visitatori, salvo variazioni che saranno comunicate con congruo anticipo dal Parco al Fornitore. Il conteggio del numero di visitatori all'interno del Colosseo dovrà essere garantito anche nel caso di assenza di alimentazione dei varchi motorizzati (corrente elettrica e/o di rete internet).

Tutte le attrezzature necessarie per lo svolgimento del servizio di controllo accessi sono da considerarsi coperte dai servizi di garanzia e manutenzione a carico e cura del Fornitore e per tutta la durata del contratto.

5.1 Gestione delle postazioni di controllo accessi

Per la gestione delle postazioni di controllo accessi è richiesta la presenza di personale operativo dedicato e l'installazione di attrezzature secondo quanto previsto al paragrafo successivo.

Il **personale dedicato** dovrà svolgere le seguenti mansioni a seconda del suo posizionamento rispetto alla fila e a seconda della presenza o meno di un tornello/varco motorizzato:

- a) Il personale a presidio della fila, si collocherà all'inizio della stessa (ad esempio, nel caso del Colosseo, tale personale potrebbe essere posizionato sulla piazza, esternamente al monumento) e dovrà verificare che i visitatori stiano accedendo alla fila corretta a seconda del titolo di accesso posseduto. Ad esempio, nel caso di file per l'accesso di visitatori singoli, l'addetto dovrà verificare che i visitatori non abbiano un titolo per l'accesso in gruppo.
- b) Il personale addetto al controllo campionario della nominatività dei biglietti dovrà verificare che l'identità del visitatore corrisponda al nome riportato sul titolo di accesso. Tale personale dovrà verificare almeno 2% degli ingressi mensili. I controlli eseguiti dovranno essere tracciati in maniera automatica all'interno della Piattaforma e dovrà essere previsto un apposito report con il dettaglio dei controlli con il loro esito (cfr. par. 7).
- c) Il personale addetto alla vidimazione dei titoli di accesso dovrà svolgere le seguenti attività:
 - controllare il diritto alle agevolazioni eventualmente applicate sui titoli di accesso (riduzioni, gratuità, ecc.);
 - Se sono presenti tornelli/varchi motorizzati:
 - o Presidiare il varco e verificare il corretto funzionamento e utilizzo delle apparecchiature da parte dell'utenza;
 - o fornire idonee informazioni per l'utilizzo delle attrezzature;
 - o supportare fattivamente eventuali visitatori in difficoltà per l'utilizzo delle attrezzature;
 - o provvedere a operare il servizio con lettore portatile in caso di guasto dei lettori e/o dei tornelli/varchi motorizzati.
 - In caso di accessi presidiati da personale con lettore portatile (assenza di tornelli/varchi motorizzati), il personale dovrà vidimare, con quest'ultimo, i titoli di accesso.

Nel caso in cui sia richiesta da parte dell'Amministrazione l'apertura di punti di controllo accessi addizionali, sarà onere del Fornitore:

- In caso di richiesta di tornelli addizionali (capofila e sussidiari) allestire i nuovi punti di accesso con il numero di tornelli/varchi motorizzati richiesti. L'allestimento di nuovi tornelli/varchi motorizzati non avrà carattere temporaneo ma si estenderà a tutta la durata residua del contratto.
- In caso di richiesta di punti di presidio con personale operativo addizionale per le mansioni di cui al lettere a), b) e c), provvedere all'attivazione dei punti di presidio addizionali richiesti, secondo gli orari indicati



dall'Amministrazione. L'attivazione di tali punti di presidio addizionali potrà essere richiesta dall'Amministrazione con un anticipo di almeno 5 giorni e per un minimo di 3 ore consecutive. Il personale addizionale dovrà essere dotato di divisa, cartellino di riconoscimento, di eventuali lettori portatili ovvero di tutta l'attrezzatura descritta al par. 5.2, funzionale alla mansione richiesta.

Per quanto riguarda i **controlli in uscita**, il Fornitore dovrà installare, laddove indicato nella tabella 5, tornelli/varchi motorizzati che regolino il passaggio di un visitatore per volta. Per i controlli in uscita non è richiesto il presidio dei tornelli/varchi motorizzati con personale operativo.

5.2 Attrezzature per la gestione del servizio

I sistemi di controllo accessi sono costituiti dalle apparecchiature necessarie a verificare la validità dei titoli di accesso e a regolare il passaggio di un visitatore per volta.

Il servizio prevede l'installazione e gestione di:

- tornelli o varchi motorizzati con integrati lettori di QR-code/barcode (capofila o sussidiari, singoli o bifacciali a seconda dello spazio a disposizione nei diversi ingressi del Parco);
- Tornelli/varchi motorizzati in uscita, per il solo sito Colosseo provvisti della funzione conta persone;
- lettori portatili di QR-code/barcode;
- strumentazione per la lettura e il tracciamento automatico dei titoli soggetti a controllo del nominativo.

Per "varco capofila" si intende il varco di accesso master collegato alla rete elettrica e alla Piattaforma informatica. Per "varco sussidiario" si intende il varco di accesso secondario collegato al varco master tramite cablaggio.

I tornelli/varchi motorizzati **in uscita**, nel caso del Colosseo, oltre che per regolare l'uscita dei visitatori saranno destinati al conteggio del numero di visitatori contemporaneamente presenti all'interno del Sito. Il conteggio dei visitatori dovrà avvenire con un mero conta persone. Non sono consentiti sistemi che possano creare ingorghi al deflusso dei visitatori (quali ad esempio la vidimazione dei titoli di accesso in uscita per lo sblocco dei tornelli). Per ragioni organizzative e di sicurezza infatti non è consentita la sosta di visitatori in prossimità dei tornelli di uscita e deve esserne garantito il loro massimo deflusso.

Per gli altri siti invece i varchi motorizzati in uscita sono destinati a regolare l'uscita dei visitatori e non anche il conteggio dei presenti.

Per motivi di sicurezza tutti i tornelli/varchi motorizzati dovranno prevedere lo sblocco automatico del tornello/varco in caso di allarme.



6 Servizio di Contact Center

Il Fornitore avrà l'onere di mettere a disposizione un Contact Center, opportunamente dimensionato e progettato, dedicato alla vendita di titoli di accesso e integrato con il servizio di piattaforma informatica (cfr. paragrafo 7).

Sarà compito del Fornitore strutturarsi opportunamente per espletare correttamente l'attività richiesta. Il numero degli operatori dovrà quindi essere calibrato in base alle caratteristiche del servizio, ai volumi di contatti/richieste ricevute e agli orari di funzionamento previsti.

Il servizio dovrà essere gestito in lingua italiana, inglese, francese, tedesca e spagnola per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁵ (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio) e nelle altre lingue eventualmente offerte.

Il Fornitore deve rendere disponibile al minimo i seguenti canali di accesso per le richieste provenienti dall'utenza:

- un numero telefonico dedicato a tariffazione gratuita per i visitatori;
- un numero telefonico dedicato a tariffazione gratuita per gli operatori del settore e le guide turistiche ;
- una Email dedicata;
- una Web form sul Portale web di cui al paragrafo 7.2.4;
- qualora offerto, canale Chat live con operatore dedicato.

Tali canali devono essere gestiti in maniera integrata (*multimedia blending*) con una gestione univoca del contatto indipendentemente dal canale utilizzato dall'utenza per accedere e con una tracciatura effettuata con un opportuno sistema di *Trouble Ticketing*.

Nel corso della fase di presa in carico (cfr. par. 8.1) saranno definite le logiche e le autorizzazioni necessarie per l'accesso alla linea dedicata agli Operatori di settore e alle guide turistiche.

I canali telefonici devono essere supportati da un sistema IVR, opportunamente differenziato in funzione della linea telefonica di accesso, che orienti le chiamate verso il servizio richiesto (prevendita, modifiche dei biglietti, supporto, ecc.)

Inoltre sul Portale web di Vendita di cui al paragrafo 7.2.4 deve essere disponibile un servizio di Chatbot (con messaggistica scritta) al fine di fornire un primo supporto informativo agli utenti. Il Chatbot dovrà essere costantemente aggiornato sulla base delle FAQs e delle evoluzioni dei servizi.

L'IVR e il Chatbot dovranno essere configurati in modo da raggiungere una progressiva riduzione rispettivamente delle chiamate con uscita a voce (con intervento dell'operatore) e dell'invio di email/Web form, invitando pertanto l'utenza all'utilizzo del Portale Web di Vendita (cfr. par. 7.2.4).

L'IVR e il Chatbot dovranno essere disponibili almeno nelle seguenti lingue: italiana, inglese, francese, tedesca, spagnola.

Per la vendita dei titoli di accesso il servizio di Contact Center deve accettare i sistemi di pagamento indicati alla tabella 2 del par. 2.7.

La struttura tecnologica del Contact Center dovrà essere messa a disposizione da parte del Fornitore che dovrà quindi operare presso locali propri.

⁵ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



Il servizio di Contact Center prevede una **componente base** denominata “gestione dei contatti di base (fino a 90k ticket)” che gestirà su base annua 90.000 ticket (chiamate esito voce/email/Web form).

Nel caso in cui sia superato il numero di 90.000 ticket annui, si attiverà automaticamente la **componente aggiuntiva** (denominata “contatti addizionali”) che coprirà i ticket addizionali annui (cfr. par. 9.5).

Ai fini della consuntivazione dei volumi del servizio per la componente base e per le componenti aggiuntive (cfr. par. 9), le interazioni degli utenti con l’IVR e con la Chatbot non saranno conteggiate, in quanto non generano un ticket.

Saranno invece conteggiate come Ticket i contatti/le richieste ricevute dall’utenza che coinvolgeranno l’operatore in forma sincrona o asincrona (chiamate esito voce, email/ Web form).

I servizi erogati tramite Contact Center devono comprendere le seguenti attività:

- gestione dei contatti/richieste;
- tracking delle richieste;
- back office di Contact Center.

L’Amministrazione potrà chiedere di acquisire con diverse modalità (ad esempio tramite il personale di Contact Center, Webform o IVR) informazioni generali sulle caratteristiche degli utenti che hanno contattato il Contact Center, quali ad esempio fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc. Si precisa che tali dati comuni non sono finalizzati all’identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale.

6.1 Gestione dei contatti/richieste

Per tutti i canali sincroni (numeri telefonici dedicati e, qualora offerta, Chat live) e asincroni (e-mail dedicata o Webform) la gestione dei contatti/richieste ricevute dall’utenza deve comprendere al minimo le seguenti attività:

- registrazione di tutte le chiamate/contatti nel Sistema;
- classificazione e distribuzione dinamica in relazione al tipo di chiamata/richiesta.

Le principali tipologie di contatti/richieste saranno relative a:

- vendita dei titoli di accesso a singoli/gruppi/scuole ecc.;
- richiesta di modifica di titoli di accesso già acquistati (cambio nominativo, ecc.);
- assistenza all’utenza per l’acquisto via web;
- informazioni di base (ad es. disponibilità, prezzi, orari, dislocazione degli ingressi, ecc.)/reclami.

La gestione delle chiamate deve avvenire tramite l’utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata. La strutturazione dell’IVR sarà definita nella fase di presa in carico (cfr. par. 8.1) e dovrà essere variata in corso d’opera sulla base delle esigenze di servizio, previa autorizzazione dell’Amministrazione.

I ticket aventi ad oggetto richieste/problematiche non risolvibili tramite Contact Center, dovranno essere rinviati alle apposite strutture competenti quali: back office del Contact Center (cfr. par. 6.3), back office della Piattaforma (cfr. par. 7.4.2.3), supporto secondo livello della Gestione applicativa (cfr. par. 7.4.2.2), l’Help desk dei servizi di



manutenzione (cfr. par. 7.4.3) e quello dell'*incident e problem management* (cfr. par. 7.4.4) secondo le apposite procedure previste nell'ambito dei singoli servizi.

Gli orari del servizio di Contact Center sono specificati al par. 2.3.

Il Contact Center dovrà garantire i seguenti tempi di risposta:

Per il canale telefonico:

- tempo di risposta del sistema IVR non superiore a 10 secondi per l'90% dei casi su base mensile;
- tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce non superiore a 90 secondi per l'90% dei casi su base mensile.

Per i canali email o Web form:

- tempo di risposta i contatti ricevuti non superiore a 24 ore solari per il 90% dei casi su base mensile.

Il Contact Center dovrà garantire i seguenti tempi di chiusura dei ticket:

- tempo di chiusura del ticket (dalla presa in carico fino alla soluzione) per le richieste di supporto evadibili direttamente dal Contact Center (ovvero che non richiedano supporto di altre strutture esterne al Contact center) non superiore a 2 ore lavorative per il 90% dei casi su base mensile.
- tempo di chiusura del ticket (dalla presa in carico fino alla soluzione) per le richieste di supporto non evadibili direttamente dal Contact Center (ad esempio perché richiedono l'intervento del back office) non superiore a 48 ore solari per il 90% dei casi su base mensile.

6.2 Tracking delle richieste

Tutte le interazioni verso il Contact Center (tramite tutti i canali sincroni e asincroni) devono essere registrate su un apposito sistema informativo (*trouble ticketing*) in modo da consentirne il tracking e la rendicontazione.

La registrazione nel Sistema deve avvenire con l'assegnazione di un Ticket dotato di un numero progressivo per ciascuna richiesta. La registrazione deve essere automatica e contestuale alla chiamata telefonica con uscita voce o alla ricezione di un contatto via email/Web form.

Ciascun Ticket deve contenere al minimo le seguenti informazioni:

- numero progressivo assegnato a ciascun contatto/richiesta;
- modalità di ricezione del ticket (chiamata, e-mail, Web form, eventuale Chat Live);
- tipologia di utente (operatori di settore/guide turistiche, ecc.);
- soggetto che ha aperto il contatto (ove necessario/disponibile)
- classificazione del ticket (priorità, severità, ecc.)
- motivo di ciascun contatto/richiesta;
- smistamento della problematica oggetto del contatto ad altre strutture;
- durata di ciascuna chiamata;
- stato del Ticket (evaso, in sospeso, ecc.);
- descrizione della soluzione (o eventuale diagnosi delle problematiche);
- data e ora di ciascun contatto/richiesta;
- data e ora di chiusura del ticket;
- durata di attesa nella risposta IVR di ciascuna chiamata;



- durata di attesa nella risposta voce di ciascuna chiamata.

Il servizio deve prevedere inoltre la realizzazione di appositi report mensili contenenti, al minimo, le seguenti informazioni:

- dati relativi alle tipologie di ticket aperti, lavorati, chiusi, alla tipologia di utenza, ecc.
- tempistiche di risposta ai contatti ricevuti tramite canali asincroni (email e Web form) e percentuale sul totale contatti mese;
- il numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- il numero di chiamate con tempo di risposta voce superiore a 90 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- il numero mail/contatti via web form con tempo di risposta superiore a 24 ore e percentuale sul totale chiamate mese;
- il numero di soluzioni a richieste non evadibili con il Contact Center e relativi tempi di chiusura del ticket;
- percentuale di chiamate perse entro i 120 secondi di attesa in coda. Le chiamate si considerano perse per i seguenti motivi: per abbandono da parte dell'utente e/o per dissuasione.

Ulteriori dettagli saranno concordati nella fase di presa in carico.

Il Fornitore consegna al Parco il report mensile entro il 10° giorno del mese successivo a quello oggetto di misura.

Il Fornitore si impegna inoltre a fornire, entro 7 giorni dalla richiesta, reportistiche specifiche eventualmente richieste dal Parco.

A supporto delle attività di Contact Center il Fornitore dovrà predisporre adeguate funzionalità di *Knowledge Management* con un'apposita Base di Conoscenza, aggiornabile nel tempo, la cui fruizione da parte degli operatori del Contact Center sia rapida ed efficace.

6.3 Back office di Contact Center

Il servizio di Contact Center include anche tutte quelle attività di back office strettamente connesse con il servizio stesso quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Riconciliazioni di pagamenti (la verifica degli estratti conto e la registrazione dei pagamenti effettuati con bonifico bancario o conto corrente postale ad esempio da parte delle scuole o dei grandi clienti);
- Controllo delle scadenze dei pagamenti attesi, eventuali solleciti o annullamenti;
- Gestione delle richieste di fatture;
- Gestione di eventuali rimborsi per carte di credito contestate o per altri motivi;
- Produzione e invio di report;
- Altri servizi connessi a vario titolo al canale che dovessero essere necessari per l'esecuzione del servizio di biglietteria.



7 Servizio di piattaforma informatica

Il servizio riguarda la messa a disposizione di una piattaforma integrata a supporto dei Servizi di Biglietteria, la sua gestione, conduzione e manutenzione, nonché l'assistenza all'Amministrazione e agli utenti per tutte le problematiche inerenti la piattaforma stessa, come meglio descritto nel seguito di questo capitolo.

Più in particolare il servizio include tutte le attività di setup (cfr. par. 7.3), tutti i servizi per la sua gestione (cfr. par. 7.4), nonché l'utilizzo di tutte le eventuali licenze software e apparecchiature necessarie per l'esercizio e il funzionamento della piattaforma durante il periodo di vigenza contrattuale.

7.1 Requisiti generali

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione una piattaforma informatica centralizzata a supporto dei servizi di biglietteria on site, dei servizi di Contact Center e di controllo accessi. La piattaforma dovrà, inoltre, essere dotata di un portale web per la vendita on line dei titoli di accesso, accessibile via browser da pc, da mobile e/o da eventuali applicazioni esterne per mezzo di appositi "connettori"; essa, quindi, costituirà il sistema unico di vendita e gestione dei titoli di accesso per tutti i canali onsite e offsite. Dal punto di vista topologico la rete di vendita dei titoli di accesso potrà essere estesa dall'Amministrazione anche a soggetti terzi che eseguiranno le attività di vendita dei titoli di accesso accedendo ai servizi della piattaforma mediante apposita integrazione applicativa. In alcuni casi specifici, come ad esempio nel caso di Opera Romana Pellegrinaggi e di Zètema, l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore la predisposizione di uno specifico profilo utente dedicato al soggetto terzo per consentirgli di operare direttamente mediante accesso via web ai servizi della piattaforma (si veda anche par. 7.2.2).

Il servizio dovrà supportare la pluralità dei canali di vendita in tempo reale, consentendo in ogni momento all'Amministrazione la rilevazione on-line degli acquisti e delle vidimazioni di titoli di accesso.

I titoli di accesso sono definiti al par. 2.5 al quale si rimanda per approfondimenti, fermo rimanendo che è richiesto al servizio un elevato livello di flessibilità nella possibilità di definire anche ulteriori tipologie di titoli di accesso.

Come già indicato al par. 2.5, uno degli obiettivi dell'Amministrazione è quello di dematerializzare il più possibile la vendita dei biglietti facendo leva anche sulle caratteristiche della piattaforma che dovrà essere primariamente:

- altamente configurabile e flessibile nella capacità di adattarsi in tempi veloci alle politiche di vendita dell'Amministrazione;
- personalizzabile dal punto di vista grafico e delle funzionalità e in grado di evolvere secondo criteri di miglioramento continuo in funzione delle esigenze dell'Amministrazione;
- scalabile per poter far fronte a variazioni giornaliere, stagionali e annuali dei volumi di titoli di accesso ma anche a tutte le circostanze esterne che potranno determinare variazioni impreviste;
- innovativa e aperta a sfruttare le potenzialità di nuove tecnologie per l'accesso e la fruizione dei Siti e per la gestione dei servizi di biglietteria;
- dotata di appositi moduli per l'analisi dei dati, per il CRM, per la gestione dei titoli soggetti alla normativa S.I.A.E., per l'integrazione dei servizi di pagamento e per il monitoraggio e controllo del *secondary ticketing*;
- integrata e interoperabile con i servizi di pagamento richiesti al par. 2.7 ed espandibile, in tempi brevi, agli ulteriori servizi di pagamento che l'Amministrazione potrà richiedere in corso d'opera;
- aperta all'integrazione con applicazioni esterne tramite interfacce standardizzate e documentate;



- sicura tramite l'utilizzo di protocolli appropriati, comunicazioni protette, processi certificati e specifiche misure di contrasto a hacker e attacchi informatici mediante meccanismi automatici (robot);
- affidabile e in particolare dotata di controlli per l'esclusione di errori di doppia assegnazione dello stesso biglietto e di calcolo del prezzo;
- altamente fruibile e con interfacce opportunamente predisposte per ottimizzare i tempi operativi.

La piattaforma informatica inoltre dovrà prevedere opportune funzionalità che consentano:

- la pre-allocazione di determinati volumi di biglietti, e più in generale titoli di accesso, sui diversi canali di vendita:
 - biglietterie *on site*;
 - TVM;
 - Contact Center;
 - portale web di vendita acceduto dall'utenza finale tramite sito web;
 - Opera Romana Pellegrinaggi, Zètema e altri utenti terzi abilitati;
 - utenti applicativi (con volumi di biglietti distinti per diversi utenti applicativi);
- la possibilità di impostare in maniera dinamica eventuali soglie massime di vendita dei titoli di accesso per i diversi canali di cui sopra o di loro combinazioni (ad esempio i titoli di accesso venduti tramite canali *off site* non potranno superare il 95% del totale dei titoli di accesso vendibili per riservare il restante 5% alle biglietterie *on site*). Diversi criteri percentuali potranno essere stabiliti dall'Amministrazione nel corso del contratto;
- lo scaglionamento dei titoli messi in vendita al fine di limitare eccessivi accaparramenti; in altri termini i titoli di accesso potranno essere messi in vendita a scaglioni, ad esempio, il 1° gennaio saranno prenotabili biglietti fino al 1° maggio, il 2 gennaio saranno prenotabili biglietti fino al 2 maggio e così via. Dovrà essere possibile in ogni momento riconfigurare in maniera dinamica la durata dello scaglione (che nell'esempio è di 4 mesi) in funzione delle esigenze dell'Amministrazione.

Tramite il servizio di piattaforma informatica dovrà, inoltre, essere possibile personalizzare il formato e la grafica dei titoli di accesso stampati dalle biglietterie *on site* o dalle TVM (cartacei) e di quelli dematerializzati, conformemente a quanto richiesto al par. 2.5.

Il servizio di piattaforma informatica deve essere realizzato e attivato senza soluzione di continuità alla Data di Avvio (cfr. par. 8.1).

La piattaforma informatica proposta dovrà comprendere una documentazione (tecnica e applicativa) completa, inclusa quella per le interfacce implementate verso altri sistemi e in lingua italiana.

7.2 Requisiti tecnici

L'architettura della Soluzione dovrà essere *web based* a livello nativo, al fine di garantire una gestione centralizzata delle configurazioni, delle funzionalità e delle modalità operative, consentendo l'accesso alla funzionalità per mezzo di *web browser* Microsoft Internet Explorer 10 o superiore, Microsoft Edge, Mozilla Firefox 10 o superiore e Google Chrome 41.0.2272 o superiore, in ogni caso tutti i servizi applicativi offerti dalla Piattaforma dovranno essere utilizzabili da PC Intel-based con MS Windows.



La piattaforma software utilizzata dal Fornitore dovrà consentire a diversi utenti (cfr. par. 7.2.2) di accedere contemporaneamente agli stessi dati in visualizzazione e utilizzare la tecnologia web per l'accesso al dato.

L'architettura proposta dovrà inoltre includere meccanismi che assicurino elevata sicurezza e disponibilità dei dati trattati, attraverso appositi sistemi di protezione, nonché essere totalmente conforme alla normativa di riferimento in materia di privacy, accessibilità, sicurezza ed interoperabilità.

Oltre all'ambiente di produzione, il servizio di piattaforma informatica offerto dovrà prevedere anche appositi ambienti di sviluppo e collaudo per lo sviluppo e per il test delle eventuali implementazioni che si renderanno necessarie in corso di esecuzione.

La piattaforma dovrà essere modulare in modo da consentire una gestione flessibile e personalizzata dei titoli di accesso da emettere, ma anche della vendita e dell'incasso mediante i più diffusi sistemi di pagamento (cfr. par. 2.7) e delle eventuali prescrizioni S.I.A.E ove applicabili. A quest'ultimo proposito la piattaforma deve includere un sistema/modulo autorizzato dalla Agenzie delle entrate e dalla S.I.A.E. che sarà necessario per l'emissione e la vendita di titoli di accesso per qualsiasi evento per i quali è richiesta tale certificazione. La possibilità di erogare i titoli di accesso soggetti obbligatoriamente a normativa S.I.A.E. dovrà essere possibile anche separatamente da quelli ordinari.

Oltre questo i servizi della piattaforma dovranno essere estensibili e gestibili tramite terze parti mediante appositi profili di accesso e/o opportuni "connettori" basati su Web Services e il cui utilizzo non deve prevedere oneri per l'Amministrazione fatto salvo quanto espressamente previsto al par. 7.3 relativo alle attività di Set up e al paragrafo 7.5 relativo ai servizi di Supporto Specialistico.

7.2.1 Funzionalità di base

Il Concorrente dovrà indicare in Offerta tecnica una soluzione che consenta, per assicurare la vendita dei vari titoli di accesso, di supportare tutte le policy di ticketing descritte al par. 2.5 e in ogni caso che abbia almeno le seguenti funzionalità:

- inserimento e configurazione di tutti i titoli di accesso in vendita (biglietti, biglietti per gruppi, Membership card, ecc., si veda anche par. 2.5);
- inserimento, modifica, cancellazione e stampa dei singoli titoli di accesso e, più in generale, gestione di tutte le attività di vendita dei titoli di accesso in funzione dei diversi canali di vendita, dell'eventuale possibilità di rinnovo (ad esempio le Membership card);
- inserimento e configurazione di tutte le possibili fasce di prezzo (con possibilità di differenziazione in funzione dei periodi dell'anno), dei diversi diritti di accesso ai siti, degli orari e delle tipologie di utenti, con particolare attenzione alle modalità di classificazione per tipologie di gruppi (scuole, gruppi vacanze, stranieri, ecc.);
- gestione delle diverse tipologie di riduzioni sul prezzo previste, secondo le indicazioni dell'Amministrazione;
- possibilità completa di gestione differenziata delle varie tipologie di titoli di accesso in funzione delle diverse tipologie di profilo utente e strutture/gruppi di vendita: possibilità di assegnare a ciascun profilo utente determinate tipologie di biglietti vendibili e/o gestibili;
- gestione delle diverse modalità di pagamento opportunamente differenziate in funzione del canale di vendita come meglio specificato all'interno del par. 2.7. In ogni caso l'emissione del biglietto dovrà essere



tassativamente subordinata all'accertamento dell'avvenuto pagamento e/o alla verifica della validità della carta di credito, bancomat o utenze digitali;

- utilizzo delle funzionalità di prenotazione. Tali funzionalità non sono attualmente previste dalle politiche di cui al par. 2.5, ma se ne richiede al Fornitore la messa a disposizione su richiesta dell'Amministrazione. Le funzionalità di inserimento, modifica, cancellazione e stampa delle prenotazioni dovranno essere configurabili in base a:
 - tipologia di utenti abilitati a prenotare,
 - canali di vendita su cui attivare la prenotazione,
 - tipologia di titoli di accesso,
 - quantità di titoli di accesso prenotabili in funzione dell'utenza, del tempo (es. n° massimo di prenotazioni al giorno o con un'unica transazione) e del canale di vendita,
 - periodo di abilitazione dell'utente alla prenotazione,
 - termini temporali entro i quali deve essere finalizzato il pagamento di un titolo prenotato,
 - possibilità di effettuare pagamenti attraverso bonifico bancario o con conti a scalare e relative funzionalità di riconciliazione,
 - tempistiche di disdetta/modifica della prenotazione anche in funzione dei diversi canali di vendita, della tipologia di utenti, con possibilità di configurare la percentuale massima di biglietti che possono essere disdetti e il tempo limite entro il quale è consentita la disdetta in funzione della data e orario dell'ingresso,

dovrà inoltre essere prevista, in caso di attivazione delle funzionalità di prenotazione, un'apposita reportistica analoga a quella indicata al par. 7.2.5.

- la gestione delle transazioni con possibilità di annullamento dei titoli di accesso emessi/stampati;
- possibilità di emissione di titoli di accesso che non prevedano incasso quali ad esempio biglietti gratuiti o titoli venduti da terze parti che gestiscano anche la fase di pagamento;
- la vendita dei titoli di accesso su pianta (attivabile all'occorrenza);
- procedura di quadratura giornaliera di cassa per ogni singola postazione tramite un report che riepiloghi tutte le transazioni effettuate suddivise per modalità di pagamento. Nel caso in cui l'operatore verifichi l'esistenza di registrazioni errate, il sistema deve permettere di rettificare gli errori riscontrati nel rispetto della tracciabilità dei dati;
- elaborazione e stampa giornaliera della distinta di incasso e della situazione contabile giornaliera dettagliata sia per il controllo di cassa delle operazioni effettuate presso le biglietterie *onsite* (con operatore o TVM) sia per i pagamenti ricevuti tramite i canali di vendita *off site* (Portale Web di Vendita, Contact Center e terzi autorizzati alla vendita), con conseguente registrazione automatica di tutte le operazioni di contabilità;
- stampa delle diverse tipologie di titoli di accesso conformemente a quando previsto nel par. 2.5;
- in caso di vendita online tramite Portale Web di Vendita e/o punti vendita di terzi e/o biglietterie fisiche light/mobili e/o Contact Center il servizio dovrà prevedere la possibilità di generazione, direttamente da



parte del cliente, di un biglietto con codice a barre a lettura ottica o QR code o simili (che potrà essere stampato a casa o mantenuto in un dispositivo mobile);

- emissione di titoli di accesso nominativi con possibilità di cambio nominativo secondo regole configurabili e che saranno definite in fase di presa in carico (cfr. par. 8.1). Le regole si baseranno almeno sui seguenti parametri:
 - percentuale massima di biglietti che potranno essere soggetti ad un cambio nominativo (per acquisti contestuali di più biglietti);
 - numero massimo di cambi nominativi effettuabili per un biglietto;
 - tempo massimo dall'emissione entro il quale può essere effettuato il cambio nominativo.
- Possibilità di modificare orario e orario/giorno dei titoli di accesso, di impostare il numero massimo di volte in cui è consentito il cambio e l'anticipo con cui l'operazione deve essere fatta. Tale funzionalità non è attualmente prevista dalle politiche di cui al par. 2.5, ma se ne richiede al Fornitore la messa a disposizione su richiesta dell'Amministrazione;
- Possibilità di gestire il parametro di tolleranza per l'accettazione ai varchi di controllo accessi dei visitatori in ritardo o in anticipo rispetto all'orario prenotato. Tale tolleranza dovrà essere modificabile su richiesta dell'Amministrazione nel corso di tutta la vigenza contrattuale (cfr. par. 2.5.1);
- possibilità di impostare una scadenza temporale dei titoli di accesso (in particolare nel caso di titoli di accesso non legati a una determinata fascia oraria di ingresso);
- gestione delle vendite telefoniche con auto-generazione del titolo di accesso e invio di conferma all'indirizzo dell'acquirente con allegato il titolo di accesso in versione dematerializzata o il link per il suo download coerentemente con i canali previsti al par. 2.5.1;
- possibilità di poter contingentare preventivamente (*allotment*) gli ingressi sulla base di criteri predefiniti dall'Amministrazione in funzione di:
 - Sito (tenendo in considerazione le capienze massime dei singoli siti)
 - Tipologia di biglietto
 - Tipologia di utente
 - Giorno e orario
 - Tipologia di canale di vendita.

La vendita del titolo di accesso deve essere inibita al raggiungimento delle soglie definite;

- abilitazione d'accesso con codice identificativo e password, con possibilità di impostare opportune policy per le credenziali di accesso;
- possibilità di integrare le funzionalità di vendita e gestione dei titoli di accesso a mezzo Web Services, fornendo adeguate interfacce di comunicazione da e verso il servizio di piattaforma informatica, per garantire integrazioni con sistemi di terze parti;
- possibilità di richiamare le funzionalità di vendita e gestione dei titoli di accesso, fornendo adeguate interfacce di comunicazione da e verso il servizio di piattaforma informatica, da App di terze parti;



- possibilità di integrare funzionalità di interrogazione on line da parte di sistemi di analisi dati dell'Amministrazione o di terze parti.

Il servizio di piattaforma informatica dovrà essere dotato inoltre di funzionalità di base di CRM (*Customer Relationship Management*) per:

- correlare utenza a titoli di accesso in vendita/acquistati, per la gestione di eventuali campagne e-mail e per il supporto all'utenza da parte del Contact Center;
- gestire l'anagrafica dei singoli utenti, con possibilità di invio tramite fax, whatsapp, sms e e-mail di comunicazioni e documenti riguardanti le attività dei Siti;
- supportare i servizi di Contact Center fornendo:
 - la possibilità di ricevere segnalazioni attraverso un'opportuna sezione del Portale Web di Vendita (tramite Web form);
 - un servizio di Chatbot per gestire le risposte a quesiti più standard (FAQs) e alleggerendo i contatti informativi sul Contact Center.
 - controllo dell'approssimarsi delle scadenze delle Membership card per attività di fidelizzazione/recall a carico dell'Amministrazione;
- workflow specifici per processi interni per la gestione e il monitoraggio dei reclami, ecc.

Il servizio di piattaforma informatica dovrà integrare, inoltre, il sistema di controllo degli accessi ai siti (cfr. par. 5) in modo da registrare e visualizzare, per ciascun titolo, gli eventi (con la relativa data e ora) relativi agli accessi ai Siti e viceversa inibire l'accesso ad un sito per un titolo annullato o modificato dalla biglietteria.

Il servizio di piattaforma dovrà inoltre registrare tutti i controlli effettuati dal personale preposto sulla corrispondenza dei nominativi dei titoli di accesso e l'identità del possessore, nonché l'esito del controllo.

Inoltre, le funzionalità di controllo degli accessi ai Siti dovranno permettere di controllare in ogni momento il numero di visitatori che ha avuto accesso a un sito e nel caso del Colosseo di registrare anche le uscite dei visitatori e di impostare quindi determinate soglie massime di capienza del sito (definite dall'Amministrazione) oltre le quali non dovrà essere consentito l'accesso al sito stesso.

7.2.2 Utenti della Soluzione

Il servizio di piattaforma informatica dovrà consentire la corretta profilazione degli utenti, con possibilità di differenziare opportunamente, a livello utente o per gruppi di utenti, i privilegi di accesso sia alle funzionalità che alla consultazione di informazioni che alla vendita/acquisto e gestione dei diversi titoli di accesso. Dovrà essere possibile per ciascun profilo utente selezionare con la massima flessibilità le funzionalità e le tipologie di titoli di accesso su cui operare oltre che visualizzare eventuali limiti sui volumi di vendita/acquisto consentiti e le informazioni su cui il profilo è abilitato ad operare. Pertanto, in funzione delle specifiche esigenze, il servizio dovrà consentire in qualsiasi momento la gestione dei profili in termini di attivazione di nuovi profili, modifica dei livelli autorizzativi di profili esistenti e, ove necessario, disattivazione dei profili non più utilizzati (con conseguente migrazione degli utenti).

Fermo restando, quindi, che i privilegi connessi ai diversi profili e la definizione puntuale degli stessi saranno definiti nella fase di presa in carico (cfr. par. 8.1), la soluzione dovrà essere in grado di gestire differenti tipologie di profili di utenza, secondo le esigenze dell'Amministrazione, senza vincoli di accesso contemporaneo; a titolo



esemplificativo e non esaustivo indicativamente gli utenti del sistema sono complessivamente suddivisi nelle seguenti macro - tipologie:

- Utente finale (visitatore) registratosi tramite i servizi on line del Portale Web di Vendita;
- Operatore del settore (dotato di P.IVA ad esempio scuole, Tour Operator, Agenzie di Viaggio, ecc.);
- Guide turistiche (guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge);
- Utente possessore di Membership card (opportunamente differenziato in funzione del tipo di Membership card);
- Operatore in sola consultazione che utilizza il servizio al fine di effettuare interrogazioni/ricerche e monitoraggi delle attività svolte;
- Supervisore: visualizza e/o modifica le informazioni di pertinenza;
- Operatore di biglietteria *onsite*;
- Supervisore di biglietteria *onsite*;
- Operatore di Contact Center;
- Supervisore di Contact Center;
- Operatore di *back office* (di Contact Center e di piattaforma);
- Personale dell'Amministrazione;
- Utente applicativo (per integrazioni);
- TVM;
- Operatore terzo (es. ORP o Zètema);
- Amministratore di sistema.

Ciascuna tipologia di utente dovrà essere associata ad uno specifico profilo e dovrà essere dotato di User ID e Password con possibilità di cambiare la password in autonomia e di recuperare in sicurezza della password dimenticata/smarrita. Anche le utenze applicative (TVM, utente applicativo, ecc.) dovranno accedere ai servizi mediante opportune credenziali di accesso.

Resta a carico del Concorrente indicare in Offerta Tecnica le modalità di realizzazione della componente di amministrazione e di gestione degli utenti.

7.2.3 Caratteristiche specifiche relativamente agli eventi soggetti a normativa SIAE

Con riferimento alla normativa che prevede l'emissione di biglietti a soggetti a conformità S.I.A.E. è indispensabile che il Fornitore metta a disposizione una soluzione che garantisca come requisito minimo quanto segue:

- completa integrazione con il sito del Parco e con il servizio di piattaforma informatica per la presentazione dei contenuti;
- possibilità di emissione e vendita dei biglietti e abbonamenti distinti o meno da tagliandi S.I.A.E. a discrezione dell'Amministrazione;
- gestione di tutti i rapporti amministrativi afferenti alla S.I.A.E.;



- emissione di report immediato in qualsiasi momento, per analisi delle vendite e dei canali di vendita (Siti, on line, punti vendita convenzionati ecc.) che almeno includa:
 - i dati derivanti dai modelli C1 di biglietti venduti e incasso dei medesimi, abbonamenti, biglietti prenotati e valore degli stessi, per periodo di vendita e per evento, esportabile nei formati csv, excel, html, pdf;
 - gestione automatizzata del borderò S.I.A.E. che dovrà essere trasmesso entro il primo giorno non festivo dal termine della manifestazione.

Il servizio dovrà inoltre consentire agli uffici dell'Amministrazione e, nel caso, anche alle singole postazioni di biglietteria on site:

- la gestione dell'anagrafica dei visitatori, con possibilità di invio tramite fax, whatsapp, sms e e-mail di comunicazioni e documenti riguardanti singoli eventi organizzati presso i Siti;
- l'inserimento, la modifica, la cancellazione e la stampa delle prenotazioni;
- l'annullamento biglietti S.I.A.E.;
- l'inserimento di aree riservate secondo specifiche richieste degli uffici competenti;
- la produzione di reportistica relativa a:
 - vendite cassiere per data – tipologia biglietti e tipologia di incasso (contanti, carta di credito, bancomat, Paypal, ecc.);
 - riepilogo vendite internet per evento e periodo;
 - lista visitatori per evento;
 - lista prenotazioni per evento da pagare.

Il Fornitore dovrà assicurare lo svolgimento di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa S.I.A.E. compresa la conservazione dei titoli annullati e l'invio periodico dei riepiloghi. Inoltre il Fornitore deve svolgere le attività di back office legate alla gestione di titoli di accesso S.I.A.E., quali stampe, procedure di annullamento, verifiche, assistenza nel corso delle verifiche, log management, ecc. Si rimanda in merito anche al par. 7.4.2.3 relativo al servizio di back office di piattaforma.

7.2.4 Il Portale Web di Vendita

Il Portale Web di Vendita (anche "Portale") è la porta di accesso privilegiata a tutti i servizi relativi alla vendita di titoli di accesso ai siti. Esso dovrà prevedere tre macro aree funzionali con accesso distinto per:

- vendite dirette agli utenti finali;
- vendite a imprese, associazioni, scuole, ecc.;
- vendite intermedie o attraverso una rete di distribuzione.

Le suddette aree funzionali riguardano rispettivamente la gestione delle vendite di titoli di accesso attraverso tre tipologie di transazioni commerciali alle quali corrisponderanno diverse tipologie di utenze, tutte comunque gestite dal Portale. Le tre tipologie di transazione commerciale previste saranno nel seguito meglio specificate.

Il portale dovrà essere realizzato con tecnologie HTML5 di ultima generazione atte a consentirne la fruizione senza difficoltà da qualunque browser e/o dispositivo mobile (Android, Apple, ecc.).



Tutti i canali di vendita dianzi citati dovranno consentire la possibilità di pagare attraverso tutti i sistemi di pagamento indicati al par. 2.7.

Il portale inoltre dovrà prevedere un sistema di registrazione degli utenti e successiva autenticazione tramite login completamente personalizzabile a discrezione dell'Amministrazione e, sempre dal Portale, dovrà essere possibile per l'utente attivare semplicemente i servizi di assistenza del Contact Center o tramite apposite informazioni su telefono/email di contatto o appositi Web form per la richiesta di assistenza. Tramite il Portale dovrà inoltre essere possibile accedere al canale Chatbot per gestire le risposte a quesiti più standard (FAQs) costantemente aggiornato sulla base delle richieste e dell'evoluzione dei servizi.

Il Portale dovrà presentare:

- contenuti in lingua italiana, inglese, spagnola, francese, tedesca e cinese standard;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del MiC, coerenti con l'identità visiva e con il logo del Parco al fine di indurre l'utente a considerare il Portale come parte integrante del sito ufficiale del Parco;
- presenza dei riferimenti dell'Amministrazione nell'URL (e non di quelli del Fornitore);
- presenza del solo logo del Parco e del MiC e/o di altri loghi ufficiali richiesti dall'Amministrazione e assenza del logo del Fornitore.

Il Portale dovrà altresì dare informazioni su tutte le tariffe dei titoli di accesso, sui diritti alle riduzioni e alle gratuità, sui divieti vigenti (per esempio: divieto di ulteriore cessione del titolo di accesso, divieto di ingresso con valigie, ecc.) e sulle norme di comportamento che regolano i Siti. L'acquisto del titolo di accesso dovrà essere subordinato all'accettazione di tale regolamento.

Il Portale dovrà infine essere conforme con quanto indicato dalle "Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" disponibili sul Portale dell'Agenzia dell'Italia Digitale, si veda anche par. 7.2.7.

7.2.4.1 Vendite dirette agli utenti finali

In questa sezione il Portale dovrà offrire tutte le funzionalità di presentazione, registrazione, accesso utenti e vendita atte a costituire uno dei canali destinato alla vendita di tutti i titoli di accesso direttamente agli utenti finali (visitatori).

Al fine di realizzare la creazione dell'utenza il Portale dovrà, in fase di acquisto dei titoli di accesso nel caso di nuovo utente, prevedere l'inserimento dei dati anagrafici:

- nome;
- cognome;
- e-mail;
- nazione di provenienza;
- per l'Italia la provincia di provenienza;
- età.

La richiesta di altri dati comuni potrà essere concordata con l'Amministrazione anche successivamente alla Data di Avvio.

A seguito della registrazione il Portale genererà un utenza (ID e password) con la quale l'utente potrà autenticarsi al Portale anche successivamente all'acquisto per effettuare altre operazioni quali ad esempio l'acquisto di nuovi biglietti, il cambio di nominativo ove occorra, ecc. Le policy di creazione e gestione delle utenze e le funzioni attivabili nell'ambito del profilo utente saranno concordate con l'Amministrazione.



L'utente potrà acquistare tutte le tipologie di biglietti consentiti (ad esempio biglietti interi, ridotti, famiglia, ecc.) fino ad un numero massimo che sarà indicato dall'Amministrazione nella fase di presa in carico e che in ogni caso dovrà essere configurabile e potrà essere variato su richiesta dell'Amministrazione stessa.

Per l'acquisto dovranno essere previste apposite funzionalità di "carrello" che agevolino l'utente nella fase di scelta, di riepilogo dei prezzi e di successivo ordine.

Il Portale emetterà i titoli di accesso acquistati, successivamente al buon fine delle operazioni di pagamento, e dovrà prevedere la possibilità di salvarli in locale in formato .pdf, di stamparli (print@home) e di riceverli per e-mail e o attraverso gli altri canali indicati al par. 2.5.

Il servizio di vendita dei biglietti all'utente finale dovrà essere oggetto di opportune limitazioni per evitare utilizzi non idonei, ad esempio: limitazioni sul quantitativo di biglietti acquistabili da ciascun utente con una singola operazione o nell'ambito della stessa giornata, impostazione di termini temporali entro i quali deve essere finalizzato il pagamento, ecc.

Nell'ambito del Portale Web di Vendita dovranno essere inoltre previste specifiche funzioni per la gestione delle Membership card regalo sia da parte dell'acquirente del titolo che del destinatario.

Per poter organizzare in maniera opportuna i turni di accesso è concesso oggi il solo acquisto dei titoli di accesso con contestuale pagamento.

7.2.4.2 Vendite a Operatori del settore e Guide turistiche

Questa sezione è dedicata alla vendita dei biglietti a Operatori del settore e Guide turistiche e costituirà un canale alternativo all'acquisto dei titoli tramite Contact Center.

Il Fornitore dovrà progettare e realizzare le modalità di accesso alla piattaforma per questi utenti, che generalmente acquistano in modo continuativo biglietti e servizi destinati ai gruppi, tramite un'apposita sezione del Portale Web di Vendita.

In ogni caso le modalità di registrazione dovranno prevedere un livello di approvazione, prima della creazione della User ID, da parte del back office di piattaforma (che a sua volta, laddove previsto in funzione delle policy che saranno definite, dovrà richiedere un secondo livello di autorizzazione da parte dell'Amministrazione).

Per l'acquisto dovranno essere previste apposite funzionalità di "carrello" che agevolino l'utente sia nella fase di scelta, di riepilogo dei prezzi che di successivo ordine.

Inoltre il Portale dovrà prevedere la possibilità:

- per Operatori e Guide, di acquistare fino ad un certo numero massimo di titoli di accesso in un periodo di tempo determinato;
- per l'Amministrazione di poter definire un tempo limite, precedente alla data e all'orario dell'ingresso, per indicare il nominativo dell'utente finale del biglietto.

In fase di assegnazione del nominativo dovranno essere indicate le informazioni minime per la profilazione dei visitatori (ad esempio: nazionalità, età, ecc.).

Il Fornitore dovrà prevedere, indicandole in Offerta Tecnica, modalità che facilitino le vendite per gli Operatori e le Guide prevedendo la possibilità di attivare apposite funzionalità dedicate (di pagamento, di reportistica, di gestione degli utenti finali, ecc.).

Ogni soggetto Operatore di Settore/Guida turistica dovrà essere censito e visibile a sistema da parte dell'Amministrazione. In particolare a sistema dovranno essere visibili e chiaramente identificabili tutte le



transazioni di vendita di biglietti, prodotti e servizi e, ad ogni transazione, dovrà corrispondere il soggetto beneficiario anche per limitare il fenomeno del bagarinaggio.

7.2.4.3 Vendite intermedie

Questa tipologia di transazioni si concretizza nella vendita di biglietti, prodotti e servizi svolta da punti vendita situati presso esercizi commerciali (ad esempio tabaccherie, agenzie di viaggio, ecc.), strutture ricettive (alberghi, hotel, ecc.) istituti bancari o altre tipologie. In generale questi punti vendita saranno abilitati dal Fornitore, dietro accordo con l'Amministrazione, a svolgere tale attività accedendo alla piattaforma attraverso interfacce di interconnessione specifiche (Web Services, API, ecc.).

Analogamente deve essere prevista la possibilità di richiamare le componenti di integrazione (API, WS, "connettori", ecc.) anche da portali web di terze parti, per consentire la possibilità di acquistare i titoli di accesso direttamente su tali portali.

Al momento non è prevista l'implementazione di questo tipo di canali di vendita, tuttavia nel corso del contratto se ne potrà rendere necessaria l'attivazione.

Dovranno essere previste, indicandole in Offerta Tecnica, modalità che agevolino la gestione degli eventuali accordi stipulati dall'Amministrazione in tale senso (ad esempio inerenti modalità di rendicontazione, di gestione degli utenti, ecc.).

A sistema dovranno essere visibili e chiaramente identificabili tutte le transazioni di vendita. Inoltre ogni punto vendita dovrà fornire le informazioni minime per la profilazione dei visitatori (ad esempio: nazionalità, età, ecc.).

7.2.5 Analisi dei dati e reportistica

Il servizio di piattaforma informatica dovrà offrire la possibilità di poter verificare in tempo reale i principali indicatori (biglietti acquistati, localizzazione della vendita, aggregati temporali, ecc.) legati a tutti i processi di vendita e di accesso.

L'analisi dei dati dovrà essere garantita da un "cruscotto" di monitoraggio in tempo reale che abbia caratteristiche specifiche e che, collegato alle basi di dati, possa consentire il *deep dive* all'interno delle varie viste, sempre in tempo reale, mediante funzionalità di analisi dei dati. Il personale dell'Amministrazione abilitato dovrà poter consultare il cruscotto attraverso un normale browser dalla propria postazione e inoltre dovrà essere disponibile una versione semplificata del cruscotto accessibile tramite dispositivi mobili. Il cruscotto dovrà essere dotato anche di funzionalità di invio di *Push Notifications* (sms/e-mail/ecc.) configurabili in base al verificarsi di determinati eventi (ad esempio al raggiungimento di soglie di vendita, mancanza di eventi specifici, avvisi, ecc.) che potranno essere definiti dall'Amministrazione.

Il servizio dovrà prevedere come requisito minimo la produzione delle seguenti tipologie di report periodici che, eventualmente, potranno essere integrati con altri su richiesta dell'Amministrazione:

- report giornaliero riepilogativo del numero, importo unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti nel giorno stesso suddivisi per fascia oraria giornaliera, canale di acquisto, tipologia (ad esempio intero, ridotto e gratuiti con indicazione della categoria, scuole, gruppi, ecc.);
- report settimanale riepilogativo del numero, importo unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti suddivisi per giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, canale di acquisto, tipologia (ad esempio intero, ridotto e gratuiti con indicazione della categoria, scuole, gruppi, ecc.);



- report mensile riepilogativo del numero, importo unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti suddivisi per settimane, per giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, canale di acquisto, tipologia (ad esempio intero, ridotto e gratuiti con indicazione della categoria, scuole, gruppi, ecc.);
- report giornaliero e mensile riepilogativo degli accessi ai Siti con il dettaglio del flusso in entrata per ciascun Sito e uscita per il Colosseo e del flusso di doppia entrata ai Siti;
- report mensile dell'attività di controllo della corrispondenza dei nominativi dei titoli di accesso con l'identità dei possessori, con indicazione della percentuale di controlli effettuati sul totale mensile dei visitatori;
- report mensile riepilogativo delle caratteristiche dei visitatori raccolte nel processo di vendita (nazionalità, età, ecc.) con distinzione delle diverse tipologie di titolo di accesso, dei canali di vendita utilizzati e della tipologia di acquirente;
- report mensile riepilogativo del numero di visitatori che accedono ai Siti in gruppo;
- report giornaliero riepilogativo del numero di visitatori che utilizzano i titoli di accesso per più di una volta in 24 ore (rientri);
- report settimanale relativo agli accessi effettuati tramite Membership card, con dettaglio della tipologia di Membership, delle date acquisto, di ritiro (se ritirata presso una biglietteria fisica), e di attivazione, degli orari di ingresso, dei giorni della settimana di utilizzo e di eventuali rientri nella stessa giornata.

I report periodici nonché le analisi in *deep dive* che il personale dell'Amministrazione potrà effettuare in autonomia tramite il "cruscotto" di monitoraggio dovranno essere stampabili ed esportabili nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, xml, etc.).

Altresì il Fornitore in Offerta Tecnica dovrà illustrare la soluzione e le funzionalità di analisi dei dati integrate nel servizio.

Il servizio di piattaforma informatica dovrà, inoltre, prevedere la produzione di tutti i report specifici e necessari (anche in formato excel) per la gestione di aspetti essenziali legati all'erogazione dei servizi stessi e alla gestione contrattuale quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- riepiloghi ed elaborati afferenti alla normativa S.I.A.E. ove applicabile (riepiloghi periodici, borderò S.I.A.E., ecc.);
- riepiloghi della gestione di cassa delle biglietterie fisse *on site*;
- reportistica di rendicontazione necessaria ai processi di fatturazione previsti dal contratto (cfr. par. 9);
- servizi di rendicontazione dei pagamenti elettronici sia *on site* che *off site*;
- documentazione delle *fee* versate dal Fornitore nell'ambito dei servizi di pagamento elettronici (integrati con i relativi riepiloghi degli Istituti di credito e/o gateway di pagamento);
- livelli di servizio mediante la rilevazione degli Indicatori di Qualità.

7.2.6 Sicurezza

Il servizio di piattaforma informatica dovrà rispettare la normativa cogente in materia di Sicurezza delle Informazioni e, in tal senso, il Fornitore dovrà adeguarsi alla Politica dell'Amministrazione su tali temi, basata su



direttive, norme attuali e sulle loro evoluzioni. In particolare il servizio dovrà recepire ed essere conforme con le indicazioni di cui ai seguenti riferimenti:

- Regolamento (UE) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, n. 679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE;
- Circolare del 18 aprile 2017 AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE CIRCOLARE, n. 2/2017 - Sostituzione della circolare n. 1/2017 del 17 marzo 2017, recante: «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015)»;
- Standard e le linee guida di sicurezza indicati da AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) per le Pubbliche Amministrazioni.

Di seguito si evidenziano i principali requisiti, in termini di sicurezza informatica, che il Fornitore dovrà soddisfare, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, nell'ambito del servizio di biglietteria. Il Fornitore deve:

- in fase di analisi (cfr. par. 7.3.1), definire le specifiche di sicurezza (non funzionali) di concerto con l'Amministrazione;
- in fase di realizzazione del servizio (cfr. par. 7.3.2), implementare le specifiche di sicurezza;
- con particolare riferimento alle modalità di accesso ai dati e ai sistemi, adottare opportune procedure e politiche di sicurezza nonché proteggere le configurazioni di hardware e software (esempio installazione di soluzioni di *end point security*) delle postazioni di biglietteria e in generale di tutti i server, PC e dispositivi utilizzati nell'ambito del servizio;
- disporre di una struttura per la prevenzione e gestione degli incidenti informatici con il compito d'interfacciarsi con le analoghe strutture dell'Amministrazione;
- dotarsi delle misure minime di sicurezza per limitare il rischio di attacchi informatici da parte di hacker o robot automatici, rilevare eventuali attacchi e attivare contromisure idonee per evitare, o almeno limitare al massimo, le conseguenze dell'attacco informatico;
- usare protocolli cifrati e meccanismi di autenticazione nell'ambito dei servizi erogati;
- definire e aggiornare, laddove applicabile, l'inventario dei dispositivi, delle apparecchiature e dei Software autorizzati e non autorizzati ad accedere ai servizi della Piattaforma informatica;
- valutare e effettuare azioni correttive della vulnerabilità;
- utilizzare strumenti e prodotti a difesa dei *malware* e dei virus;
- sulla base delle eventuali esigenze dell'Amministrazione, dare disponibilità a partecipare ad incontri di approfondimento che trattino il tema della sicurezza, sia nell'ottica di favorire la risoluzione di temi aperti sia per introdurre eventuali soluzioni per fronteggiare nuove minacce o altro.

7.2.7 Accessibilità

I prodotti realizzati devono essere conformi ai requisiti di accessibilità stabiliti dalla normativa attualmente vigente (legge 9 gennaio 2004, n. 4; decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005; Linee Guida AGID sul design nonché sull'acquisizione e sul riuso del software) e successive modifiche. In altre parole, ove applicabile, deve essere garantito il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione da parte di soggetti disabili e/o svantaggiati.



7.2.8 Continuità

Il Fornitore dovrà adottare misure, adeguate ai migliori standard tecnici attuali, al fine di garantire il funzionamento costante dei servizi di piattaforma informatica 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.

Il servizio dovrà prevedere un processo di back-up giornaliero dei server e delle basi dati.

Il servizi periferici (postazione di biglietteria, controllo accessi, ecc.) anche se con prestazioni degradate devono consentire il riconoscimento, l'emissione e la stampa dei biglietti anche in assenza di connessione telematica (guasto alle reti di telecomunicazione, problemi ai server internet, ecc.).

È richiesto che il Fornitore assicuri l'assistenza tecnica della piattaforma mediante idonei servizi di manutenzione e operatori specializzati secondo quanto descritto di seguito (in particolare cfr. par. 7.4). In particolare l'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento o di difformità riscontrate che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera infrastruttura o di parti di essa, dovrà essere segnalata dagli operatori del Fornitore all'Amministrazione.

Le segnalazioni, eventualmente anche da parte dell'Amministrazione, potranno essere inviate tramite il servizio di *help desk* telefonico (cfr. par. 7.4.4).

A decorrere dall'invio della segnalazione gli operatori del Fornitore dovranno intervenire e risolvere il problema secondo le tempistiche di cui al paragrafo 7.4.3.1.

7.3 Set up del servizio di piattaforma informatica

Nel seguito saranno descritti i servizi di set up della Piattaforma informatica che il Fornitore dovrà garantire e il cui corrispettivo sarà compreso nel prezzo offerto in sede di gara per il servizio di piattaforma informatica.

Il set up della soluzione comprende tutte le attività iniziali di:

- a) analisi di dettaglio;
- b) realizzazione del servizio;
- c) messa in produzione;
- d) avviamento del servizio.

Le attività di set up lett. a), b) e c) dovranno essere svolte nel corso del periodo di presa in carico dei servizi e termineranno entro la Data di Avvio (cfr. par. 8).

L'attività di cui al punto d) avrà una durata di 6 mesi, dalla data messa in produzione della soluzione (cfr. par. 7.3.3).

Si precisa che, nell'ambito del set up del servizio, potrà rendersi necessario analizzare, realizzare e mettere in produzione anche l'integrazione con sistemi, servizi e/o applicazioni dell'Amministrazione o di terzi; tali esigenze di integrazione, se del caso richieste dall'Amministrazione in fase di Analisi di dettaglio, saranno opportunamente valutate tecnicamente, pianificate e stimate in termini di *effort* realizzativo nell'ambito dell'Analisi di dettaglio stessa senza alcun onere addizionale per l'Amministrazione. In caso di approvazione da parte dell'Amministrazione, le eventuali attività realizzative aggiuntive rispetto a quanto prescritto dal presente documento, in termini di personalizzazione e configurazione dei "connettori", e di supporto all'integrazione verso l'Amministrazione o terzi da essa indicati potranno essere, invece, consuntivate nell'ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al par. 7.5.



In ogni caso si rammenta quanto già evidenziato in termini di requisiti del servizio di piattaforma informatica al par. 7.2 e cioè che *i servizi della piattaforma dovranno essere estensibili e gestibili tramite terze parti mediante opportuni “connettori” basati su Web Services il cui utilizzo non deve prevedere oneri per l’Amministrazione*; in tal senso, quindi, le eventuali attività, che potranno essere consuntivate dal Fornitore nell’ambito dei servizi di supporto specialistico addizionali, non dovranno in alcun modo riguardare la realizzazione dei “connettori” che dovranno essere disponibili e soddisfare i requisiti tecnici di gara senza alcun onere per l’Amministrazione. Le suddette attività potranno, invece, essere relative a esigenze di supporto e/o di configurazione e personalizzazione delle interfacce e dei connettori derivanti dalle specificità dell’integrazione.

In generale tutte le altre attività descritte e citate nel seguito di questo par. 7.3, ove non espressamente specificato, rientrano nel Set up del servizio e non possono in nessun caso essere erogate mediante i servizi di supporto specialistico a consumo.

7.3.1 Analisi di dettaglio

La fase di Analisi di dettaglio, mirata alla definizione puntuale delle specifiche tecniche degli interventi da apportare al servizio di piattaforma informatica offerto per il suo rilascio e accettazione, sarà attivata nel corso della riunione di *Kick off* prevista al par. 8.1. In tale riunione l’Amministrazione metterà a disposizione del Fornitore tutta la documentazione tecnica e di processo che sarà ritenuta necessaria per l’avvio della fase di analisi.

Tutta la fase di Analisi di dettaglio si inquadra e deve essere coerente con la più ampia fase di presa in carico descritta al par. 8.1 e in particolare con quanto riportato alla lettera a).

In questa fase il Fornitore effettuerà la pianificazione di dettaglio delle attività di realizzazione della Soluzione completa (es. migrazione dati, integrazione, customizzazione, parametrizzazione, personalizzazione della Soluzione base, ecc.).

Più nel dettaglio in questa fase si provvederà all’esecuzione delle seguenti attività:

- *assessment dell’as-is* (in questa fase, in funzione delle esigenze, l’Amministrazione renderà disponibile ulteriore documentazione e dati utili all’*assessment*);
- analisi di dettaglio dei requisiti funzionali;
- esigenze di parametrizzazione e personalizzazione della piattaforma informatica;
- verifica puntuale della struttura dei dati da gestire;
- analisi del modello organizzativo e dei processi in essere;
- definizione dei profili autorizzativi necessari, profilazione degli utenti e relative abilitazioni;
- analisi di dettaglio dei dati e dei documenti esistenti e della modalità di migrazione nell’ambito della soluzione proposta, definizione delle modalità operative di presa in carico dei titoli di accesso emessi prima della Data di Avvio e di quanto necessario a garantire l’operatività senza soluzione di continuità;
- definizione delle modalità di primo caricamento di eventuali dati provenienti dall’Amministrazione (relativi a utenti, titoli di accesso venduti o in corso di validità, configurazioni, ecc.);
- definizione delle specifiche di implementazione della reportistica;
- definizione delle specifiche e delle policy di sicurezza;
- definizione di dettaglio di interfacce e specifiche di integrazione con altri sistemi, applicazioni e/o servizi;



- specifiche per la realizzazione di funzioni di caricamento massivo e/o import di dati;
- eventuale realizzazione degli ambienti del Fornitore per l'installazione della piattaforma informatica;
- definizione della strategia e della modalità operativa per la messa in produzione;
- pianificazione di dettaglio delle attività.

L'analisi iniziale, a valle della valutazione dell'impatto dell'introduzione dei nuovi servizi di biglietteria *onsite* e *offsite*, Contact Center e controllo accessi, servirà inoltre alla definizione puntuale dei fabbisogni di *change management* (ad es. in termini di comunicazione interna, formazione, realizzazione di strumenti di supporto, ecc.) necessari nella fase di realizzazione e messa in produzione di cui ai successivi paragrafi.

Al termine di questa fase il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione un "Documento di analisi" che riporti dettagliatamente le risultanze delle attività svolte con particolare riguardo a:

- requisiti di dettaglio da implementare in termini di funzionalità, personalizzazioni e integrazioni;
- pianificazione di dettaglio delle attività, con la definizione puntuale dei tempi previsti per il rilascio di funzionalità, personalizzazioni, integrazioni e tutte le attività propedeutiche e collegate (es. migrazioni);

e un "Documento di collaudo" che riporti tutti i casi di test da utilizzare per la verifica di Accettazione da parte dell'Amministrazione. I test previsti dovranno essere esaustivi e coprire tutti gli aspetti in termini funzionali, grafici, prestazionali, di sicurezza, di accessibilità, di migrazione di dati, ecc.

Il Documento di analisi e il Documento di collaudo dovranno essere espressamente valutati e approvati dall'Amministrazione nell'ambito dell'Accettazione del servizio prevista al termine della fase di set up.

L'Amministrazione si riserva, entro 10 giorni lavorativi dalla consegna dei suddetti documenti, di segnalare per iscritto al Fornitore le modifiche/integrazioni da apportare. Il Fornitore, entro 5 giorni lavorativi recepisce le richieste dell'Amministrazione.

In ogni caso le attività di analisi di dettaglio di cui sopra si dovranno inquadrare, in termini di coerenza generale, nell'ambito più ampio della presa in carico dei servizi di cui al par. 8.1 e dovranno terminare entro la Data di Avvio.

7.3.2 Realizzazione del servizio

Nel seguito sono descritte le macro attività previste in fase di realizzazione del servizio di piattaforma informatica. Tali attività rappresentano unicamente un riferimento e non un vincolo per il Fornitore, in quanto la realizzazione del servizio è prevista con approccio "chiavi in mano" e si baserà sui requisiti espressi nella documentazione di gara e su quanto offerto dal Fornitore.

Al termine della precedente fase di Analisi di dettaglio, si provvederà alla configurazione e parametrizzazione finale del servizio di piattaforma informatica e alla realizzazione delle personalizzazioni necessarie. Più in dettaglio è principalmente in questa fase che saranno svolte attività quali ad esempio:

- configurazione e parametrizzazione delle funzionalità offerte dalla piattaforma di base;
- creazione di eventuali nuove tabelle, viste, vincoli referenziali in funzione di quanto emerso in fase di Analisi di dettaglio;
- realizzazione di eventuali moduli di servizio aggiuntivi necessari per la copertura dei requisiti funzionali e per supportare i processi di biglietteria (laddove alcune funzionalità non siano supportate nativamente dalla piattaforma);



- realizzazione di eventuali moduli di servizio aggiuntivi necessari per la copertura dei requisiti di gestione dei titoli di accesso emessi dall'attuale Concessionario o più in generale di migrazione di dati;
- realizzazione delle interfacce verso altri sistemi, Web-Services e/o più in generale "connettori" (laddove non siano già presenti nativamente nella piattaforma);
- realizzazione di tutti report di sintesi e di dettaglio;
- personalizzazione dei "connettori" per le eventuali integrazioni richieste dall'Amministrazione tra il servizio di piattaforma informatica e altri sistemi, applicazioni e/o servizi secondo le specifiche tecniche funzionali definite nella fase di Analisi di dettaglio;
- personalizzazioni grafiche;
- predisposizioni relative agli ambienti del Fornitore che ospitano il servizio di piattaforma informatica;
- eventuale installazione e configurazione del servizio di piattaforma informatica sugli ambienti del Fornitore;
- realizzazione dei profili utente e creazione degli utenti;
- definizione degli interventi formativi degli utenti abilitati all'utilizzo della Piattaforma (ad esempio Amministrazione, ORP, Zètema, personale del Fornitore, ecc.);
- integrazione e consolidamento del manuale utente;
- esecuzione delle eventuali attività di migrazione di dati;
- esecuzione di *system test*, *integration test* e *user test*.

Come descritto nel seguito del documento, si precisa che al termine della presente fase è necessaria la verifica di conformità da parte dell'Amministrazione che si baserà su quanto previsto dal Documento di collaudo. A valle dell'esito positivo della verifica di conformità del servizio di piattaforma informatica (funzionalità interne, di "integrazione" con gli altri sistemi e relative a personalizzazioni), si procederà con l'avvio in ambiente di esercizio.

In merito alle operazioni di collaudo si precisa che:

- prima del termine delle attività di Realizzazione, il Fornitore dovrà predisporre a proprio carico un ambiente di collaudo (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test, ecc.) e tale attività deve essere espressamente prevista nella pianificazione di dettaglio di cui alla precedente fase di Analisi dei dettagli. Al termine della suddetta attività, il Fornitore dovrà prevedere opportuni test, menzionati nel relativo piano, al fine di accertare che la predisposizione dell'ambiente abbia avuto esito positivo;
- nel corso del collaudo da parte dell'Amministrazione, il Fornitore deve garantire, senza alcun onere aggiuntivo, il supporto alle attività di collaudo in termini di:
 - passaggio di conoscenza sulle funzionalità al personale dell'Amministrazione, al personale di terzi incaricati dall'Amministrazione e al personale dell'ORP e di Zètema;
 - affiancamento;
 - presenza on site delle figure professionali competenti;
 - supporto all'esecuzione dei test;
 - altre attività, richieste dall'Amministrazione, per ottimizzare il collaudo ed il successivo rilascio.



7.3.3 Messa in produzione

A valle della verifica di conformità con esito positivo del servizio di piattaforma informatica di cui al paragrafo precedente, il servizio di piattaforma informatica sarà rilasciato in esercizio e avviato in produzione.

7.3.4 Avviamento del servizio

In questa fase, in particolare, il Fornitore dovrà garantire il supporto metodologico, progettuale e gestionale necessario all'individuazione di tutte le necessarie attività di *Change management*. In particolare il Fornitore dovrà provvedere, per ciascun ambito di servizio (biglietteria *onsite* e *offsite*, Contact Center e controllo accessi) a:

- individuare e misurare gli impatti sui processi, sulle strutture organizzative e sui servizi;
- valutare e documentare i rischi connessi al cambiamento, misurare l'incremento dell'efficacia del cambiamento e mappare le potenziali resistenze al cambiamento;
- allineare le risorse rispetto ai cambiamenti e supportare l'Amministrazione nel gestire le resistenze al cambiamento;
- fornire il necessario affiancamento operativo al personale dell'Amministrazione;
- illustrare la documentazione prodotta nell'ambito del rilascio del servizio e in generale facilitare il passaggio di conoscenza funzionale e tecnica.

In funzione di quanto sarà definito in fase di presa in carico, in termini di strategia di subentro (cfr. par. 8.1) potrà esserci una fase iniziale in cui i servizi della nuova piattaforma informatica saranno attivati in parallelo ai servizi di biglietteria svolti dall'attuale Concessionario, questo per consentire, ove l'Amministrazione lo ritenga necessario, un subentro graduale dei servizi e un test operativo "sul campo" del servizio di piattaforma informatica.

Le attività di cui sopra sono da considerarsi incluse nell'ambito dell'avviamento del servizio di piattaforma informatica. Eventuali esigenze individuate in termini di analisi e disegno dei processi e/o formazione strutturata, saranno gestite tramite l'apposito servizio specialistico di Supporto al Change di cui al par. 7.5.3.

7.4 Servizi di gestione

Nel seguito saranno descritti i servizi di gestione della piattaforma informatica che il Fornitore dovrà garantire per tutta la durata dell'appalto e il cui corrispettivo sarà compreso nel prezzo offerto in sede di gara per il servizio di piattaforma informatica (canone mensile, cfr. par. 9.4).

7.4.1 Conduzione operativa

Il servizio è costituito dalle attività volte alla supervisione, al monitoraggio, alla manutenzione e alla conduzione operativa dei sistemi del Fornitore tramite i quali è erogato il servizio di piattaforma informatica con riferimento sia alle sue componenti centrali che a quelle periferiche, di rete e in servizio presso *Cloud* esterni.

Il servizio comprende la gestione di *asset* applicativi, infrastrutturali, trasmissivi e tecnologici necessari per l'erogazione del servizio di piattaforma informatica indipendentemente dal fatto che essi siano di proprietà del Fornitore o di ulteriori soggetti terzi.

Obiettivo del servizio è assicurare il corretto funzionamento dell'ambiente di produzione per garantire agli utenti disponibilità e prestazioni adeguate dei servizi, oltre che l'integrità dei dati nel rispetto dei livelli di servizio e delle politiche di sicurezza (logica e fisica) dell'Amministrazione. Si vedano in proposito anche i par. 7.2.6 e 7.2.8.

Gli oneri sono ad esclusivo carico del Fornitore.



Il servizio deve comprendere le seguenti attività:

- Monitoring
- Online operations
- Batch operations
- System management
- Gestione e Monitoraggio della Sicurezza
- Performance management
- SAN/NAS management
- Backup e restore
- Gestione degli ambienti di rete
- Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento di Server - MACS
- Assistenza tecnica hardware
- Manutenzione tecnologie Software
- Gestione delle utenze

7.4.2 Gestione applicativa

7.4.2.1 Conduzione applicativa

Il sotto servizio di conduzione applicativa comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni alla base del servizio di piattaforma informatica, con particolare riferimento alla basi dati e *data services* operando interventi di *data management* e monitoraggio applicativo.

Le attività tipiche del servizio riguardano:

- Esecuzione di tutte le attività richieste dall'Amministrazione di gestione e configurazione delle funzionalità della piattaforma (si veda anche par. 7.2) non in carico al personale di biglietteria *on site*, di Contact Center o di back office, quali: configurazione/attivazione, modifica o disattivazione/eliminazione di tipologie di titoli di accesso, di fasce di prezzo, di riduzioni sui prezzi, di diritti di accesso, di modifica delle policy di emissione dei biglietti e di cambio nominativo, di informazioni o elementi grafici pubblicati sul Portale Web di Vendita (o più in generale sulla piattaforma) o stampati sui titoli di accesso, ecc.
- Gestione basi dati: estrazione di dati (anche in formati specifici richiesti dall'Amministrazione), validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l'integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni e dei dati esposti negli elaborati del sistema.
- Monitoraggio applicativo e produzione di report/cruscotti, il cui scopo è quello di offrire una visione d'insieme e al tempo stesso sintetica dell'andamento dei moduli/servizi che all'interno della piattaforma scambiano dati e informazioni con sistemi terzi, e per i quali vi è l'esigenza di un controllo puntuale.
- Gestione e monitoraggio della sicurezza applicativa, attraverso la gestione delle funzionalità di sicurezza legate alle applicazioni, il monitoraggio delle funzionalità di autenticazione (ivi comprese le modalità di



gestione delle policy, degli utenti e dei loro privilegi), la raccolta delle informazioni provenienti dagli altri servizi e la segnalazione tempestiva di eventuali problemi, nonché l'individuazione ai vari livelli delle minacce e vulnerabilità in ambito applicativo;

Per la gestione della sicurezza il servizio opera in sinergia con il servizio di Conduzione Operativa (si veda par. 7.4.1), assicurando il monitoraggio e l'esecuzione a livello applicativo delle attività prodromiche all'aggiornamento periodico della documentazione richiesta.

7.4.2.2 Supporto di secondo livello

Il supporto di secondo livello comprende l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni e della loro operatività, fornendo assistenza specializzata a tutta l'utenza delle applicazioni appartenenti alla categoria degli "addetti ai lavori" (ad esempio dipendenti dell'Amministrazione, operatori professionali o utenti operativi di esterni indicati dall'Amministrazione).

A titolo indicativo e non esaustivo, di seguito è riportato un elenco delle principali attività oggetto del servizio:

- Gestione delle funzionalità in esercizio: risoluzione delle richieste di intervento aperte dall'utente, gestione delle segnalazioni mediante intercettazione e registrazione dei problemi, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o di Manutenzione Correttiva, laddove previsto, e verifica dell'esito dell'intervento effettuato.
- Assistenza specializzata e tecnica per l'uso appropriato delle funzioni e lo svolgimento delle attività secondo le modalità operative previste:
 - assistenza tecnico/funzionale alle diverse tipologie di utenti;
 - preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella a corredo del servizio (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.).
- Verifica e aggiornamento di documentazione specifica contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio.

Il servizio talora può includere il contatto diretto con gli utenti delle applicazioni "addetti ai lavori", laddove previsto il colloquio con l'utenza, oltre alla tempestività e efficacia dell'assistenza fornita, acquista particolare rilevanza la professionalità nella gestione della relazione con l'utenza.

7.4.2.3 Back office di piattaforma

Il servizio di gestione della piattaforma include anche tutte quelle attività di back office strettamente connesse con il servizio di Piattaforma informatica quali ad esempio:

- correzioni di disallineamenti;
- produzione e invio di report;
- approvazione User ID operatori di settore e/o Guide turistiche (nonché eventuali tipologie di utente secondo quanto definito nelle policy di sicurezza e nelle Analisi di dettaglio – par. 7.2.6 e 7.3.1);
- attività specifiche legate alla gestione dei titoli di accesso S.I.A.E.:
 - stampa dei modelli denominati C1 e degli elaborati previsti dalla legge per la S.I.A.E., con possibilità di salvataggio su file ed archivio degli stessi;
 - procedura per l'annullamento massivo di biglietti con relativa rendicontazione contabile;



- ricezione, verifica numerica, archiviazione e conservazione dei titoli annullati;
 - assistenza alle verifiche periodiche S.I.A.E., ripristino situazioni di *warning* legate all'attività di bigliettazione;
 - invio periodico di riepiloghi secondo la normativa S.I.A.E.;
 - manutenzione e archiviazione dei file di log.
- Attività specifiche legate alla retrocessione degli incassi di biglietteria vedi par. 2.6 (produzione dei report, riconciliazione dei pagamenti, ecc.);
 - attività di configurazione sulla piattaforma di nuovi utenti e/o tipologie di biglietti e/o modifiche dei prezzi e/o modifiche dei layout dei biglietti laddove tali attività siano gestite a livello di configurazioni e non comportino attività più complesse altrimenti a carico della Conduzione applicativa.

7.4.3 Manutenzione della piattaforma informatica

Nell'ambito dei servizi di manutenzione sono ricompresi, in senso lato, tutti gli interventi di adeguamento e correzione delle applicazioni che impattano sul servizio di piattaforma informatica. Nei successivi sotto paragrafi sono definiti nel dettaglio i servizi di manutenzione applicativa della piattaforma informatica che devono essere previsti:

- Manutenzione correttiva;
- Manutenzione adeguativa;
- Manutenzione migliorativa;
- Manutenzione evolutiva.

Il Fornitore dovrà altresì garantire:

- un servizio di Helpdesk per la risoluzione di eventuali anomalie tecniche e per ricevere segnalazioni a disposizione del personale dell'Amministrazione 7 giorni su 7 dalle 08:00 alle 20:00. Tale servizio potrà essere parte integrante del servizio di cui al par. 7.4.2 e o con il servizio di Help desk di cui al par. 7.4.4; le comunicazioni e le richieste dell'Amministrazione al Fornitore potranno essere effettuate tramite email, numero telefonico e/o fax comunicati all'Amministrazione almeno 10 giorni precedenti alla Data di Avvio. Le segnalazioni dovranno essere tracciate da un sistema di *trouble ticketing* del Fornitore;
- la manutenzione conservativa, cioè le attività di manutenzione finalizzate ad aggiornare e mantenere inalterato il livello di funzionamento, di tutte le attrezzature hardware e tecniche più in generale (PC, monitor, tastiere, stampanti, ecc.) in maniera da assicurare un servizio senza interruzioni;
- in caso di guasto, la sostituzione dell'attrezzatura non funzionante e non riparabile;
- gli interventi in loco/remoto in urgenza che dovessero rendersi necessari per il ripristino della piena funzionalità del servizio di piattaforma informatica;
- la formazione dei propri dipendenti per la gestione della soluzione (inserimento e modifiche tipologie biglietti, postazioni, ecc.) e per la risoluzione di problematiche di non particolare criticità.

Si precisa che il servizio di manutenzione, in tutte le sue accezioni, ha come oggetto la piattaforma informatica nella sua interezza e comprensiva quindi di:



- software su licenza;
- software sviluppato ad hoc;
- integrazioni con altre applicazioni, sistemi e servizi;
- configurazioni, parametrizzazioni e personalizzazioni della soluzione e delle piattaforme a suo supporto (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo i Database, gli Application Server, ecc.);
- documentazione.

7.4.3.1 **Manutenzione Correttiva**

Per servizio di Manutenzione Correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti sulle funzionalità, sulle interfacce utente e sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti della piattaforma informatica. Si precisa che l'intervento di manutenzione correttiva può riguardare anche il disallineamento della documentazione (ad esempio manuali utenti, help online, FAQs, documentazione tecnica, ecc.).

Per quanto riguarda la rimozione dei malfunzionamenti, l'Amministrazione dovrà avere un unico "referente" del Fornitore ("Responsabile per il servizio di piattaforma informatica") per la comunicazione e per la gestione dei problemi riscontrati, indipendentemente dal componente software nel quale si è verificato l'errore.

A seguito dell'intervenuta segnalazione del malfunzionamento e/o dell'anomalia, il Fornitore è tenuto ad adoperarsi, attivando tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati e, comunque, secondo le modalità e con la tempistica descritta nelle tabelle che seguono.

Categoria	Gravità	Descrizione
1	Molto alta	sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso del servizio di piattaforma informatica o più funzioni, tutte le problematiche di sicurezza (indipendentemente dalla loro gravità) o i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione ma non esiste al momento della segnalazione alcun <i>workaround</i> applicabile e il malfunzionamento ha un significativo impatto operativo.
2	Alta	sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione solo in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input, alcuni utenti, ecc.) oppure è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione, senza che esista al momento della segnalazione alcun <i>workaround</i> applicabile, ma senza particolari impatti operativi
3	Media	sono i malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altre modalità operative, ed i malfunzionamenti sono di tipo marginale avendo un impatto operativo secondario e comunque la soluzione adottata è funzionante ma con modalità e performance degradate;
4	Bassa	alcune funzionalità secondarie della soluzione risultano degradate o non corrispondenti agli standard richiesti senza alcun impatto operativo. Anomalie rilevate sulla documentazione.

Tabella 6 – Manutenzione correttiva - diagnosi



Categoria	Tempo di presa in carico del malfunzionamento	Tempo di risoluzione
1	2 ore lavorative dalla richiesta	Risoluzione del problema o individuazione di un <i>workaround</i> entro quattro (4) ore lavorative a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento
2	4 ore lavorative dalla richiesta	Risoluzione del problema o individuazione di un <i>workaround</i> entro otto (8) ore lavorative a partire dal momento in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
3	1 giorno lavorativo dalla richiesta	Risoluzione del problema o individuazione di un <i>workaround</i> entro ventiquattro (24) ore lavorative a partire dal momento in cui ha in cui ha preso in carico il malfunzionamento.
4	3 giorni lavorativi dalla richiesta	Risoluzione del problema o individuazione di un <i>workaround</i> entro cinque (5) giorni lavorativi a partire dal momento in cui ha in cui ha preso in carico il malfunzionamento

Tabella 7 – Manutenzione correttiva – SLA presa in carico e risoluzione

Nel caso in cui il malfunzionamento e/o l'anomalia sia di categoria 1 o 2 e abbia impatto diretto sull'attività ordinaria finalizzata alla vendita di titoli di accesso e/o al controllo accessi e fermi rimanendo i tempi massimi di risoluzione di cui alla tabella precedente, la presa in carico dovrà essere anticipata in modo da garantire che:

- gli interventi da remoto siano attivati entro massimo 1 ora dalla segnalazione;
- gli interventi in loco siano attivati entro massimo 3 ore dalla segnalazione.

Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività ed è tenuto ad aggiornare l'Amministrazione circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia fino alla soluzione del malfunzionamento stesso.

Qualora, in contraddittorio fra le parti, si accerti che per la correzione del malfunzionamento o individuazione di un *workaround* sia necessario un tempo superiore a quello indicato nella tabella precedente, le parti concorderanno il termine per la correzione del malfunzionamento.

La conclusione dell'intervento effettuato verrà comunicata all'Amministrazione che si riserva di effettuare la verifica del buon esito dell'intervento correttivo e delle eventuali modifiche apportate alla documentazione. Diverse modalità di accettazione del servizio verranno congiuntamente concordate.

Sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva i contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento, l'allineamento della documentazione e, in caso di malfunzionamenti di categoria 1 e 2, ove necessario per la diagnosi e la soluzione del malfunzionamento, eventuali interventi *on-site* da parte di personale specialistico, anche al di fuori del normale orario lavorativo. Si sottolinea che la reperibilità del Responsabile per il servizio di piattaforma informatica e gli eventuali interventi *on site* relativi al servizio di Manutenzione correttiva, anche effettuati da terze parti, sono da ritenersi compresi nel canone del servizio di piattaforma informatica.



7.4.3.2 Manutenzione Adeguativa

Il servizio di Manutenzione Adeguativa comprende tutte quelle attività volte ad assicurare il costante adeguamento delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento del contesto organizzativo e/o normativo e/o d'ambiente.

Gli interventi di Manutenzione adeguativa possono essere innescati dalle seguenti esigenze:

- adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base, del *middleware*, dei database o di altro software utilizzato nell'ambito della piattaforma informatica compresi i suoi utenti;
- adeguamenti necessari per modifiche apportate sulle applicazioni dell'Amministrazione integrate con il servizio di piattaforma informatica;
- adeguamenti delle procedure di biglietteria alle eventuali nuove disposizioni legislative, regolamentari e/o altro che dovessero essere emanate in materia provvedendo a tutte le modifiche necessarie nel caso di conseguenti variazioni, indicate dall'Amministrazione, alle modalità di gestione, incasso, sistemi tariffari, ecc.;
- adeguamenti a fronte di migrazioni di dati e/o documenti.

Nel canone del servizio di piattaforma informatica sono ricompresi i "piccoli interventi" di manutenzione adeguativa ossia interventi per i quali la stima dell'effort complessivamente richiesto per l'intero intervento rientra nei limiti di 2 GG/PP (giorni persona). Nel caso di superamento di tale limite l'intervento di manutenzione adeguativa sarà regolamentato e consuntivato nell'ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al par. 7.5.

7.4.3.3 Manutenzione Migliorativa

Per Manutenzione Migliorativa si intendono piccoli interventi finalizzati ad aumentare la fruibilità dell'applicazione quali ad esempio:

- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.);
- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad es. variazioni al numero utenti, miglie di performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- ogni altra tipologia di intervento finalizzata ad una migliore fruizione del software applicativo in esercizio.

Nel canone del servizio di piattaforma informatica sono ricompresi i "piccoli interventi" di manutenzione migliorativa ossia interventi per i quali la stima dell'effort complessivamente richiesto per l'intero intervento rientra nei limiti di 2 GG/PP (giorni persona). Nel caso di superamento di tale limite l'intervento di manutenzione migliorativa sarà regolamentato e consuntivato nell'ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al par. 7.5.

7.4.3.4 Manutenzione Evolutiva

La manutenzione evolutiva ha lo scopo di garantire che il servizio di piattaforma informatica mantenga nel tempo le caratteristiche funzionali e qualitative allineate alle esigenze dell'Amministrazione e sia adeguato agli scopi.

Per manutenzione evolutiva si intende l'evoluzione delle procedure e dei programmi della piattaforma informatica, in relazione a mutate esigenze dell'Amministrazione in un quadro di invarianza degli obiettivi primari delle applicazioni.

Le manutenzioni evolutive sono di norma organizzate in specifici interventi richiesti dall'Amministrazione.



Gli obiettivi più operativi tipici della manutenzione evolutiva sono i seguenti:

- incrementare l'efficienza del servizio di piattaforma informatica;
- aggiungere nuove funzionalità rispetto quelle già in uso;
- integrare il servizio di piattaforma con altre soluzioni;
- migliorare e arricchire le funzionalità al fine di facilitare e aumentare l'utilizzo da parte dell'utente;
- parametrizzare le applicazioni della piattaforma informatica in modo da attivare funzionalità native in cui è possibile impostare determinati parametri o configurare il funzionamento del programma senza necessità di sviluppo;
- personalizzare funzionalità, predisporre interfacce specifiche con altri sistemi/servizi, realizzare nuovi report, ecc.

La manutenzione evolutiva comprende tutte le attività tecniche che portano all'avvio in produzione del nuovo servizio nonché l'analisi, progettazione funzionale e tecnica degli interventi di manutenzione evolutiva nel rispetto dell'architettura complessiva del servizio.

Nel canone del servizio di piattaforma informatica sono ricompresi i "piccoli interventi" di manutenzione evolutiva ossia interventi per i quali la stima dell'effort complessivamente richiesto per l'intero intervento rientra nei limiti di 2 GG/PP (giorni persona). Nel caso di superamento di tale limite l'intervento di manutenzione evolutiva sarà regolamentato e consuntivato nell'ambito dei servizi di supporto specialistico di cui al par. 7.5.

7.4.4 Incident e Problem management

Le attività di *incident e problem management* riguardano le procedure di gestione di problemi che impattano sull'erogazione dei servizi previsti.

Le attività possono essere attivate da:

- Contact Center;
- personale dell'Amministrazione;
- struttura interna del Fornitore (monitoraggio par. 7.4.1).

Il Fornitore dovrà garantire un servizio di Help desk telefonico per la risoluzione di eventuali anomalie tecniche e per ricevere segnalazioni a disposizione del personale dell'Amministrazione 7 giorni su 7 dalle 08:00 alle 20:00. Tale servizio potrà essere parte integrante del servizio di cui al par. 7.4.2 e o del servizio di Help desk di cui al par. 7.4.3. Le segnalazioni dovranno essere tracciate da un sistema di *trouble ticketing* del Fornitore.

In funzione della segnalazione ricevuta si provvede a:

- minimizzare le ripercussioni del problema sull'Amministrazione, anche attraverso la realizzazione di soluzioni di *bypass*;
- attivare le competenze specifiche per la risoluzione al fine di non degradare il livello di servizio;
- individuare le cause all'origine del problema, al fine di migliorare le conoscenze che consentano di prevenire l'insorgere di situazioni analoghe;
- diffondere le esperienze realizzate mediante l'aggiornamento costante di un Database di anomalie gestite e se necessario della documentazione di gestione operativa.



7.5 Servizi di supporto specialistico

I servizi di supporto specialistico saranno erogati, su richiesta dell'Amministrazione, a giorno persona, nell'ambito dei quantitativi complessivi stimati e indicati nella tabella al par. 9.4. L'Amministrazione si riserva di consumare in tutto o in parte i predetti servizi sulla base delle effettive esigenze che emergeranno in corso di vigenza contrattuale.

L'Amministrazione potrà richiedere l'attivazione di tali servizi in modalità a corpo, ovvero gli interventi saranno dimensionati sulla base del numero di giornate complessive previste per l'esecuzione delle attività e della tariffa giornaliera specifica per la tipologia di attività di:

- Supporto applicativo;
- Supporto Web/Front – end;
- Supporto al Change.

I servizi di supporto specialistico si baseranno sull'impiego, per l'esecuzione delle diverse attività, di profili professionali con competenze e capacità adeguate alle attività da svolgere. In altre parole il Fornitore deve poter assicurare l'utilizzo di competenze di natura funzionale, metodologica e tecnologica, tali da poter affrontare le eventuali problematiche e proporre, realizzare e gestire le relative soluzioni in particolare nel contesto specifico del servizio di piattaforma informatica proposto.

Il Fornitore si obbliga a prestare i servizi di supporto specialistico oggetto di fornitura esclusivamente previa richiesta dell'Amministrazione, secondo quanto meglio precisato al par. 9.5.1.

I servizi di supporto specialistico, che intervengono su fattori critici di successo, saranno necessari per garantire la piena adozione della soluzione e l'implementazione dei processi corrispondenti.

Gli output rilasciati dal Fornitore saranno sottoposti a verifica da parte dell'Amministrazione per accertare la conformità di quanto rilasciato relativamente ai seguenti aspetti:

- corrispondenza delle attività condotte a quelle pianificate;
- coerenza delle competenze tecniche utilizzate a quelle pianificate;
- corrispondenza dei servizi realizzati con quelli previsti;
- data di consegna;
- completezza della documentazione a supporto.

La Verifica di conformità da parte dell'Amministrazione dovrà essere verbalizzata in contraddittorio con il Fornitore. Il giudizio di idoneità dell'attività svolta comporterà il rifacimento dell'attività stessa senza ulteriori oneri per l'Amministrazione.

Il verbale contenente il giudizio di idoneità verrà allegato alla fattura per la liquidazione della stessa.

Per erogare il presente servizio il Fornitore dovrà disporre delle competenze, esperienze e capacità adeguate a svolgere le attività commissionate, fermo restando che il Fornitore sarà libero di organizzare il proprio Team di lavoro, rendendosi disponibile a eventuali verifiche dell'Amministrazione in fase di esecuzione.

La tariffa offerta per lo specifico servizio specialistico, in giorni persona, si riferisce al Giorno Team (pari a 8 ore lavorative).



7.5.1 Supporto applicativo

Il servizio di supporto applicativo comprende un insieme integrato di attività che garantisce supporto per tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche dell'Amministrazione non già ricomprese nella configurazione base della piattaforma informatica come sopra descritta, come ad esempio la realizzazione di nuove funzionalità, gli interventi di manutenzione adeguativa, migliorativa o evolutiva superiori all'effort minimo indicato ai relativi paragrafi (cfr. 7.4.3); può, inoltre, comprendere un supporto specialistico strettamente inerente al servizio di piattaforma informatica per fronteggiare o risolvere problematiche di natura tecnica o di processo nonché su aspetti di sicurezza.

Le attività sono svolte da risorse specialistiche del Fornitore sulla base di interventi progettuali e le risorse impiegate dovranno garantire la massima competenza tecnica e funzionale.

Il servizio comprende indicativamente le seguenti attività:

- definizione di interventi evolutivi che, oltre alle competenze specifiche nel contesto tecnologico e applicativo richiesto dall'Amministrazione, richiedano forti innovazioni di processo e tecnologiche;
- definizione di interventi con un impatto significativo sulle applicazioni esistenti - volti a creare nuove funzionalità o a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti;
- ristrutturazione digitale: rientrano in questo ambito gli interventi di digitalizzazione e/o evoluzione di funzionalità utente esistenti al fine di massimizzare la User Experience con modelli di interazione innovativi;
- supporto per la reingegnerizzazione dei processi applicativi implementati sulla piattaforma;
- supporto per la definizione di interventi per l'innalzamento del livello di interoperabilità del servizio di piattaforma informatica;
- supporto al servizio di gestione applicativa di cui al par. 7.4.2 e assistenza operativa diretta presso l'utente (ad es. l'Amministrazione o altri utenti definiti/autorizzati dalla stessa) per la risoluzione di problematiche di alto livello;
- supporto per attività di *cyber security*, attraverso:
 - la definizione e la produzione della documentazione relativa alla configurazione e alle policy di correlazione di eventi sui sistemi di sicurezza;
 - la revisione dei processi e delle architetture inerenti alla sicurezza applicativa, con la verifica del livello di *compliance* rispetto agli scenari di sicurezza informatica all'evolversi delle minacce, mediante attività di *vulnerability assessment e penetration test*;
 - la verifica, l'analisi, la correlazione degli allarmi generati e delle informazioni raccolte nei file di log degli *asset* applicativi, infrastrutturali, di sicurezza e di rete in ambito applicativo;
 - la tracciatura e la produzione delle evidenze di attacco informatico ai fini legali;
 - la definizione di politiche, processi e procedure di sicurezza mediante l'analisi e la gestione del rischio;
 - l'individuazione di nuove policy, nuovi strumenti e variazioni organizzative da proporre al fine di migliorare il processo di sicurezza e prevenire, laddove possibile, esposizioni sia applicative che infrastrutturali.



L'elenco non si può considerare esaustivo e immutabile, ma potrà subire revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare l'erogazione del servizio di biglietteria.

7.5.2 Supporto Web – Front End

Il servizio di supporto Web – Front end comprende un insieme integrato di attività che, in particolare, hanno l'obiettivo di fornire supporto per tutte le necessità afferenti alle esigenze specifiche dell'Amministrazione relative al Portale Web di Vendita e che non siano già incluse nei servizi di set up e gestione di cui ai precedenti paragrafi.

Le attività sono svolte da risorse specialistiche del Fornitore sulla base di interventi progettuali e dovranno garantire la massima competenza tecnica e funzionale. Il servizio comprende principalmente le seguenti attività realizzative orientate a potenziare, arricchire, incrementare la fruibilità e rendere più efficienti i servizi del Portale Web di Vendita:

- implementazioni con architetture multi-livello, *web-based* e *cloud-based*;
- realizzazioni e/o codifiche di interfacce *web responsive*;
- disegno di contenuti multimediali per fornire soluzioni chiare e visivamente attraenti;
- *editing* di testi di comunicazione destinati alla pubblicazione sul Portale Web di Vendita (comunicati, avvisi, ecc.) attraverso l'organizzazione dei contenuti e l'esposizione;
- implementazioni riguardanti aspetti relativi all'accessibilità per i disabili, da dispositivi mobili e/o per browser differenti;
- implementazioni di "stili" visuali e interattivi che possano allo stesso tempo caratterizzare il Portale Web di Vendita (dotandolo di caratteri distintivi) e garantire il raggiungimento efficace (portarlo nel punto giusto) ed efficiente (fargli fare il giusto numero di click) degli obiettivi dell'utente;
- Integrazione di requisiti dell'utente, dell'applicazione, di accessibilità e di usabilità in interfacce visuali e modelli di interazione (altrimenti detti "esperienza dell'utente") il più possibile uniforme e integrato;
- Implementazione di tutti gli aspetti visuali, cromatici, tipografici, interattivi che permettano di produrre una interfaccia coerente, integrata ed efficace;
- definizione di architettura, presentazione e modalità amministrazione dei contenuti;
- produzione di documentazione di design in forma di modelli di pagina, modelli di processo, modelli di navigazione e sitemap.

L'elenco di attività non si può considerare esaustivo e immutabile, ma potrà subire delle revisioni nel periodo di validità contrattuale per comprendere attività affini e comunque orientate a supportare l'erogazione dei servizi di biglietteria tramite Portale Web di Vendita.

7.5.3 Supporto al Change

Nell'ambito della presente gara, il Supporto al Change rappresenta il servizio attraverso il quale supportare l'Amministrazione con attività, specifiche e addizionali rispetto a quanto già comunque previsto dai servizi di set up e gestione della piattaforma informatica, di:

- Analisi e disegno dei processi;



- Formazione strutturata.

7.5.3.1 Analisi e disegno dei processi

I servizi di analisi e disegno dei processi hanno l'obiettivo di supportare l'Amministrazione nel percorso di evoluzione della piattaforma informatica.

In questo contesto, il Fornitore può essere chiamato a svolgere le seguenti attività:

- *assessment* volto ad analizzare la situazione attuale e a identificare proposte di miglioramento delle funzionalità e dei servizi della soluzione di piattaforma informatica;
- analisi di impatti sul servizio di piattaforma informatica determinato da modifiche normative, cambiamenti organizzativi, evoluzione tecnologica o necessità di efficientamento dei processi;
- individuazione dei requisiti di evoluzione del servizio di piattaforma informatica per rispondere a ad eventuali mutate esigenze dell'Amministrazione.

7.5.3.2 Formazione strutturata

Il servizio, ulteriore e aggiuntivo rispetto alle attività previste nel set up della piattaforma (cfr. par. 7.3), è finalizzato all'aggiornamento e allo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità professionali inerenti l'utilizzo del servizio di piattaforma informatica.

Nel servizio devono essere comprese le attività inerenti tutte le fasi in cui si articola un intervento formativo strutturato: pianificazione degli interventi, progettazione del contenuto informativo, erogazione della formazione, valutazione da parte dei partecipanti/utenti e raccolta ed elaborazione dei feedback.

Il servizio è rivolto indicativamente a:

- gli utenti dell'Amministrazione, che utilizzano direttamente le specifiche funzioni della piattaforma informatica o di eventuali terzi da essa indicati;
- utenti "formatori", ovvero utenti che saranno incaricati di formare altri utenti, in particolare nel caso di necessità di formazione di soggetti terzi aventi più punti vendita come ad esempio Zètema o più in generale nel caso di altre vendite intermedie (cfr. par. 7.2.4.3);
- il personale tecnico informatico dell'Amministrazione o di terzi da essa incaricati che dovrà acquisire le conoscenze atte a garantire ad esempio assistenza ad intermediari o per eventuali integrazioni dei servizi di piattaforma informatica con applicazioni, sistemi e/o servizi esterni.

Qualora richiesto dall'Amministrazione per esigenze particolari, il servizio potrà anche essere erogato a ulteriori tipologie di discenti, ferme restando le obbligazioni previste in merito allo svolgimento delle attività ed i relativi costi.

Si tenga presente che normalmente la formazione tradizionale in aula si terrà a Roma in locali resi disponibili dall'Amministrazione. In ogni caso, per le giornate di formazione erogate al di fuori di Roma, gli eventuali costi ulteriori (dovuti ad esempio a spostamenti o a trasferte) rispetto alle tariffe delle figure professionali coinvolte, saranno totalmente a carico del Fornitore e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Nella progettazione degli interventi formativi si deve inoltre tener conto della molteplicità degli utenti e delle figure professionali e della loro disomogeneità dal punto di vista delle conoscenze informatiche di base.

L'attività di addestramento prevede:

- momenti formativi erogati in modalità tradizionale, in aula;



- *training-on-the-job* per gli utenti del servizio di piattaforma informatica.

Eventuali proposte del Fornitore per l'erogazione di formazione attraverso strumenti formativi a distanza (e-learning, CBT, WBT, ecc.) e di autoapprendimento, potranno essere valutati dall'Amministrazione nel corso della fornitura.

I contenuti formativi saranno concordati con l'Amministrazione e indicativamente potranno riguardare, oltre a temi tecnici e strettamente legati alle funzionalità dei servizi di piattaforma informatica, aspetti quali la configurazione di prodotti di biglietteria, degli *allotment* dei biglietti, delle fasce di prezzo, di utenti / gruppi, di reportistica ecc.

La tipologia delle attività descritte, caratterizzata dal contatto diretto ed assiduo con gli utenti, richiede, oltre alle capacità tecniche e professionali (prontezza, precisione, affidabilità e competenza nell'individuazione e risoluzione dei problemi), anche capacità di relazione.



8 Modalità di attivazione dei servizi e passaggio di consegne finale

Le attività necessarie per l'attivazione dei servizi (di cui al par. 8.1 Presa in carico) e per il passaggio di consegne finale sono da ritenersi incluse nell'oggetto dell'Appalto e non comportano oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

8.1 Presa in carico dei servizi

Entro 5 giorni lavorativi dalla Data di stipula del contratto, l'Amministrazione e il Fornitore effettueranno una riunione di avvio delle attività (*Kick Off*), con redazione di apposito Verbale, durante la quale si attiverà la fase di Presa in carico dei servizi.

Il Fornitore è tenuto a svolgere le attività di Presa in carico secondo la tempistica che sarà concordata con l'Amministrazione nell'ambito della definizione della strategia di subentro; in ogni caso la **Data di Avvio dell'esecuzione delle attività** (per brevità anche "Data di avvio"), con la quale termineranno le attività di Presa in carico, dovrà essere prevista entro e non oltre 4 mesi dalla Data di stipula del contratto.

Nel corso della Presa in carico dovranno essere svolte le seguenti attività principali:

a) **Definizione della strategia di subentro all'attuale Concessionario secondo quanto concordato con l'Amministrazione.** Si precisa che tale attività è propedeutica all'organizzazione e allo svolgimento delle successive fasi e comprenderà al minimo la valutazione dei seguenti aspetti:

- Modalità di gestione del subentro nei processi di Contact Center e più in generale di *customer service*,
- Modalità di gestione dei titoli di accesso gestiti dal Concessionario uscente:
 - la cui data di utilizzo è pari o successiva alla Data di Avvio;
 - in corso di validità (quali Membership card, Pass Guide, ecc.);
- Definizione degli eventuali dati e del loro formato che l'Amministrazione, anche per il tramite del Concessionario uscente, dovrà trasferire al Fornitore entrante (ad es. dati relativi a titoli di accesso venduti, anagrafiche, richieste di assistenza pendenti, loghi, segni distintivi, ecc.);
- Definizione di eventuali necessità di parallelizzazione delle attività con il Concessionario uscente;
- Mappatura e definizione delle necessità logistiche e di predisposizione dei Siti propedeutiche per le installazioni delle attrezzature sia a carico dell'Amministrazione (eventuali cablaggi, lavori edili, posizionamento degli schermi, ecc.) che del Fornitore (allacci alle utenze, allestimenti, ecc.);
- Identificazione di ulteriori attività di dettaglio di cui alle successive lettere (da b) a i));

Il Fornitore deve inoltre realizzare una pianificazione di dettaglio contenuta in un documento denominato **"Piano della presa in carico"** che deve essere redatto entro 30 giorni dalla data della stipula del contratto salvo cause non imputabili al Fornitore. Tale piano dovrà tenere in considerazione gli orari di apertura al pubblico, il periodo dell'anno in cui andranno fatte le attività (si ricorda che la fruizione dei Siti ha un andamento variabile in funzione delle stagioni) e i flussi di visitatori, al fine di impattare il meno possibile sulla normale fruizione dei Siti. Si rappresenta infatti che le operazioni di subentro non dovranno prevedere alcuna chiusura al pubblico. In accordo con l'Amministrazione, le attività di subentro potranno essere svolte gradualmente (ad esempio con attivazione scaglionata delle biglietterie, ovvero un'installazione dei varchi di controllo accessi scaglionata in giornate differenti, utilizzo temporaneo di postazioni mobili sia di biglietteria che di controllo accessi, ecc.) e comunque durante gli orari di chiusura



dei Siti. Il Piano dovrà prevedere un termine di attività della presa in carico coincidente con la Data di Avvio, conformemente a quanto sopra disciplinato.

b) Definizione di requisiti di dettaglio da concordare con l'Amministrazione:

- dati comuni da richiedere agli utenti in fase di vendita finalizzati alla conoscenza del pubblico in senso lato;
- dettagli riguardanti le politiche di ticketing e le caratteristiche tecniche dei titoli di accesso (par. 2.5);
- modalità di vendita/rimborso/annullamento/policy di gestione di titoli di accesso (ad. esempio definizione delle modalità di cambio nominativo, tipologie di titoli di accesso vendibili dai diversi canali di vendita, ecc. – cfr. par. 2.5, 4 e 7);
- caratteristiche della reportistica periodica generata dalla piattaforma informatica (cfr. par. 7 e in particolare il par. 7.2.5), dal Contact Center (cfr. 6.2) dal sistema di monitoraggio e miglioramento (cfr. par. 3.2) e relativa alla retrocessione degli incassi (cfr. par. 2.6).

Per i requisiti di dettaglio della Piattaforma informatica si rimanda all'Analisi di dettaglio di cui al par. 7.3.1;

c) Definizione di processi operativi di collaborazione fra le parti/gestione del contratto, ad esempio per implementare le variazioni delle politiche di ticketing sui servizi (cfr. par. 2.5), gestione di esigenze logistiche come lo spostamento di postazioni di biglietteria *onsite* (cfr. par. 2.3) o l'attivazione dei servizi aggiuntivi (cfr. par. 9.5), processi di aggiornamento/allineamento del personale del Fornitore rispetto a variazioni inerenti la fruizione dei Siti, politiche di ticketing, eventi straordinari; ecc.

d) Predisposizione dei Siti e allestimento dei locali di esecuzione dei servizi:

- Attività inerenti la consegna degli spazi e dei locali che il Fornitore utilizzerà per l'erogazione dei servizi *onsite* (biglietteria e controllo accessi);
- Allacci e attivazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi;
- Installazione delle attrezzature di biglietteria (cfr. par. 4);
- Installazione delle attrezzature di controllo accessi (cfr. par. 5);
- Esecuzione delle attività di collaudo delle attrezzature installate.

e) Predisposizioni relative al Contact Center:

- Predisposizione delle linee telefoniche dedicate;
- Realizzazione del sistema di IVR e definizione della relativa struttura;
- Definizione delle autorizzazioni necessarie per l'accesso alla linea dedicata agli Operatori di settore e alle guide turistiche.

f) Realizzazione della Piattaforma informatica (vedi le attività di cui al par. 7.3 fino alla "Messa in produzione").

g) Realizzazione della soluzione tecnico organizzativa proposta per il monitoraggio e miglioramento continuo dei servizi di cui al par. 3.2.

h) Attività di formazione e supporto al *change* in funzione delle esigenze definite nell'ambito della lettera a).



i) **Attività amministrative:**

- rilascio, a favore del/i soggetto/i a tale scopo indicato/i dal Parco, procura notarile irrevocabile per l'esclusiva consultazione in forma diretta del conto dedicato all'incasso degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di accesso di cui al par. 2.6 e rilascio delle credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- consegna all'Amministrazione della documentazione comprovante il possesso dei requisiti ambientali di cui alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali pertinenti dei DM del MITE in conformità con quanto previsto nel presente Documento (in particolare si rimanda al par. 4);
- definizione delle strutture dedicate alla gestione del contratto riportate al par. 3 e comunicazione dei relativi riferimenti;
- redazione di verbali e/o documentazione attestante la presa in carico degli spazi e/o dei locali deputati l'esecuzione dei servizi *onsite*;
- trasmissione all'Amministrazione dell'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
 - curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel presente Documento o migliorativi eventualmente offerti;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente Documento e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- consegna all'Amministrazione della Scheda tecnica degli schermi;
- consegna all'Amministrazione della Scheda tecnica delle Ticket Vending Machines;
- consegna all'Amministrazione di copia della polizza Assicurativa in corso di validità con oggetto assicurato il denaro contante trattenuto nei punti vendita (cfr. par. 2.6);
- consegna all'Amministrazione degli indirizzi (email, numero telefonico e/o fax) dell'Help desk al quale effettuare segnalazioni, richieste e comunicazioni inerenti malfunzionamenti della piattaforma (cfr. par. 7.4.3).

La fase di presa in carico si concluderà con una verifica di conformità che attesti la corretta esecuzione di tutte le attività e la consegna dei *deliverable* previsti, nonché la verifica della conformità dei servizi con quanto definito nel presente Documento e in offerta tecnica. L'esito della verifica di conformità sarà certificato da un apposito verbale la cui data coinciderà con la Data di Avvio.

8.2 Passaggio di consegne finale

Il Fornitore è tenuto, nel corso degli ultimi 4 mesi di vigenza contrattuale, ad effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative ai servizi oggetto del presente contratto verso il Parco stesso e/o a terzi da esso indicati.

Si precisa che, per eventuali necessità di servizio, tale passaggio di consegne potrà essere comunque richiesto dal Parco in qualunque momento durante la vigenza contrattuale.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare un Piano per il passaggio di consegne finale, che sarà approvato dall'Amministrazione, e a impiegare le modalità e le tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa.



Inoltre il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione, dovrà essere affiancato dal personale indicato dall'Amministrazione stessa nell'operatività quotidiana e nell'esercizio delle attività relative alla piattaforma informatica; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore. Si precisa che il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dall'Amministrazione qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi e comunque a facilitare l'esecuzione di tutte le attività di sopralluogo sui Siti del Parco da parte di soggetti terzi.

Sempre nell'ambito del passaggio di consegne finale, il Fornitore dovrà provvedere a tutte le attività di esportazione dell'intera base di dati (inclusi di ogni tipo di indice o metadato) utilizzata per l'erogazione dei servizi di piattaforma informatica. Tali dati dovranno essere prodotti e consegnati in formato standard, aperto e documentato (CSV, XLS, XML, HTML) e come dump SQL per le tabelle delle basi dati; eventuali dati mancanti o incompleti di responsabilità del Fornitore dovranno essere sanati prima dell'inizio del passaggio di consegne. Infine il Fornitore dovrà supportare eventuali attività di *import* su nuove piattaforme applicative.

Tutta la documentazione aggiornata, tecnica e di processo, inerente i servizi oggetto dell'appalto di responsabilità del Fornitore dovrà essere consegnata prima dell'inizio del passaggio di consegne; eventuali aggiornamenti sulla documentazione dovranno essere effettuati prima dell'inizio del passaggio di consegne.

Al termine del Contratto il Fornitore e l'Amministrazione dovranno redigere un "Verbale di Riconsegna spazi/locali" utilizzati dal Fornitore per l'esecuzione dei servizi in appalto.



9 Metriche, dimensionamento, modalità di remunerazione e corrispettivi

Nel seguito si riporta, in forma tabellare e per ciascun servizio, la metrica utilizzata e il relativo dimensionamento previsto da erogare durante l'intera fornitura.

La ripartizione dei volumi dei servizi aggiuntivi non è vincolante; essa è stimata al meglio delle conoscenze attuali, pertanto sarà possibile una diversa ripartizione dei volumi nel corso della durata del contratto, sempre nel rispetto dell'importo complessivo contrattuale.

In generale per "componenti base" dei vari servizi, si intendono quelle componenti dei servizi remunerate (in modalità "continuativa a canone") indipendentemente dai volumi trattati in termini di titoli di accesso emessi, accessi gestiti e contatti al Contact Center.

Per "componenti aggiuntive" dei servizi si intendono, invece, le componenti accessorie attivabili:

- sulla base di specifiche necessità e su richiesta dell'Amministrazione (remunerate in modalità "progettuale")
- in funzione dei volumi trattati di titoli di accesso o contatti del Contact Center (remunerate in modalità "continuativa a consumo")

Per i dettagli sulle diverse modalità di remunerazione si rimanda al par. 9.5.

Il dimensionamento dei volumi dei servizi richiesti in gara è stato effettuato tenendo in considerazione i dati storici di utilizzo dei servizi e seguendo le indicazioni fornite dall'Amministrazione delegante, che ha ipotizzato uno scenario di fruizione dei siti nei quattro anni di durata del contratto di appalto, definendo i volumi di minimi/di base e quelli aggiuntivi attesi.

9.1 Metriche e dimensionamento del servizio di biglietteria *on site*

Componenti	Servizio a Base d'Asta	Metrica	Modalità di Remunerazione	Quantità a BdA
<i>Base</i>	Gestione delle postazioni di vendita di base (incluse attrezzature e personale)	Canone mensile	Continuativa a canone	48 mesi
<i>Aggiuntive</i>	Postazione fissa aggiuntiva con personale	Ore di servizio	Progettuale - A consumo	32.800 ore
	Postazione mobile aggiuntiva con personale	Ore di servizio	Progettuale - A consumo	17.700 ore
	TVM aggiuntiva	TVM installata	Progettuale - CAD	3 elementi
	Schermo da 55" aggiuntiva	Schermo installato	Progettuale - CAD	2 elementi

Tabella 8 – Metriche e dimensionamento biglietteria *on site*

La componente di base del servizio comprende:

- 5 postazioni di biglietteria fisica - fisse (postazione classica)



- 7 postazioni di biglietterie mobili/light (personale sulla piazza con palmare)
- 2 TVM
- 2 schermi da 100'' e 5 schermi da 55''
- Calcolo del monte ore del personale a presidio delle postazioni sulla base degli orari previsti in CT.

9.2 Metriche e dimensionamento del servizio di controllo accessi

Componenti	Servizio a Base d'Asta	Metrica	Modalità di Remunerazione	Quantità a BdA
<i>Base</i>	Gestione del controllo accessi (includere attrezzature e personale)	Canone mensile	Continuativa a canone	48 mesi
<i>Addizionali</i>	Tornello capofila addizionale	Tornello installato	Progettuale - CAD	2 elementi
	Tornello sussidiario addizionale	Tornello installato	Progettuale - CAD	2 elementi
	Postazione di personale addizionale	Ore di servizio	Progettuale - A consumo	64.700 ore

Tabella 9 – Metriche e dimensionamento controllo accessi

La componente di base del servizio comprende:

- 14 tornelli per la validazione dei titoli di accesso
- 13 pistole wireless per la validazione dei titoli di accesso
- Calcolo del monte ore del personale a presidio delle apparecchiature di controllo sulla base degli orari previsti in CT.

9.3 Metriche e dimensionamento del servizio di Contact Center

Componenti	Servizio a Base d'Asta	Metrica	Modalità di Remunerazione	Quantità a BdA
<i>Base</i>	Gestione dei contatti di base (fino a 90k ticket)	Canone mensile	Continuativa a canone	48 mesi
<i>Addizionali</i>	Contatti addizionali	Ticket aggiuntivo	Continuativa a consumo	180.000 ticket

Tabella 10 – Metriche e dimensionamento Contact Center

La componente di base del servizio comprende 90.000 contatti all'anno, contabilizzati in termini di uscita operatore/ticket, e servizi di back office.



9.4 Metriche e dimensionamento del servizio di piattaforma informatica

Componenti	Servizio a Base d'Asta	Metrica	Modalità di Remunerazione	Quantità a BdA
<i>Base</i>	Servizio di piattaforma informatica (comprensivo di 2 mln biglietti/anno)	Canone mensile	Continuativa a canone	48 mesi
<i>Addizionali</i>	Fee per biglietto 2.000.001 - 4.000.000	Biglietto emesso	Continuativa a consumo	8.000.000 biglietti
	Fee per biglietto 4.000.001 - 6.000.000	Biglietto emesso	Continuativa a consumo	7.500.000 biglietti
	Fee per biglietto 6.000.001 in poi	Biglietto emesso	Continuativa a consumo	4.000.000 biglietti
	Supporto specialistico - supporto applicativo	GG/PP	Progettuale - A corpo	140 GG/PP
	Supporto specialistico - supporto Web/Front end	GG/PP	Progettuale - A corpo	100 GG/PP
Supporto specialistico - supporto al change	GG/PP	Progettuale - A corpo	26 GG/PP	

Tabella 11 – Metriche e dimensionamento Piattaforma informatica

La componente di base del servizio comprende tutti i servizi centrali (server, componenti applicative, connettività, gateway di pagamento, ecc.) e periferici, il setup, la gestione applicativa, incluso il back office di piattaforma e l'assistenza, la conduzione operativa e la manutenzione di piattaforma descritti al par. 7. La componente base comprende inoltre l'emissione di 2.000.000 di titoli di accesso annui (all'inizio di ogni anno contrattuale il conteggio riparte da 0). In ogni caso la piattaforma informatica di base deve essere organizzata e mantenuta attiva indipendentemente dal numero di biglietti emessi.

La previsione indicativa del volume di titoli di accesso, che l'Amministrazione stima potranno essere emessi nel corso del contratto e utile ai fini del dimensionamento, è riportata nella tabella che segue:

	I Anno	II Anno	III Anno	IV Anno	Totale Per fascia	
Biglietti inclusi nella componente base	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	8.000.000	
Biglietti addizionali rispetto a quelli inclusi	Fascia 2.000.001 - 4.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	8.000.000
	Fascia 4.000.001 - 6.000.000	1.500.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	7.500.000



nella componente base	Fascia 6.000.001 in poi	-	500.000	1.500.000	2.000.000	4.000.000
	Totale per anno	5.500.000	6.500.000	7.500.000	8.000.000	27.500.000

Tabella 12 – previsione indicativa dei volumi di titoli di accesso

Verrà conteggiata una Fee per ogni titolo di accesso emesso, indipendentemente dal suo costo e dalle condizioni di riduzione/gratuità, e per ogni titolare. Le Fee sono dunque conteggiate sulla base dei titoli di emessi e dei rispettivi titolari e non sono in alcun modo legate al numero di accessi e rientri effettuati dai visitatori.

Ad esempio una Membership card con un titolare corrisponde a una Fee; la Membership card “Family&Friends” (2 titolari) corrisponde a 2 Fee, un biglietto di gruppo per 25 titolari corrisponde a 25 fee, un Pass Guide corrisponde a 1 Fee, un supplemento emesso separatamente dal titolo di accesso corrisponde a 1 Fee, ecc.

La Fee sarà conteggiata anche per ogni titolo di accesso emesso da terzi tramite integrazioni con la Piattaforma informatica (ad esempio i titoli emessi da ORP o da Zètema o nell’ambito delle vendite intermedie di cui al par. 7.2.4.3).

Per i servizi di supporto specialistico, per i quali la metrica è definita in Giorni/Persona, la tabella 11 riporta il dimensionamento previsto, riferito all’intero periodo contrattuale e stimato sulla base delle previsioni dell’Amministrazione.

Si precisa che è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura. Le giornate saranno remunerate, indipendentemente dal profilo professionale utilizzato, con la tariffa media offerta per lo specifico servizio di supporto specialistico.

9.5 Modalità di remunerazione

9.5.1 Modalità progettuale

9.5.1.1 Modalità progettuale a corpo

La modalità progettuale – a corpo si applica ai servizi di Supporto specialistico (Supporto applicativo, Web/Front end e Supporto al *change* – cfr. par. 7.5 e 9.4).

I servizi da erogare in modalità progettuale sono composti da singoli e differenti interventi progettuali a cui sarà attribuita una dimensione ed un tempo di esecuzione. Le fasi in cui è articolata la realizzazione di un intervento sono delimitate da eventi, denominati *milestone*.

Attore	Milestone	Descrizione
Amministrazione	Richiesta stima	Richiesta al Fornitore di procedere alla stima della fattibilità, dei tempi, dei costi e del mix di risorse necessari per il relativo intervento
Fornitore	Stima	Comunicazione della fattibilità, dei tempi, dei costi e del mix di risorse necessari per l’esecuzione dell’intervento
Amministrazione	Autorizzazione e attivazione	Verifica delle stime fornite e della schedulazione e autorizzazione dell’intervento e a procedere con le attività



Attore	Milestone	Descrizione
Fornitore	Consegna	Rilascio dei <i>deliverable</i> di fornitura intermedi e finali
Amministrazione	Approvazione e Verifica di conformità	Validazione dei <i>deliverable</i> di fornitura, previa verifica di merito. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di approvazione.

Tabella 13 – Fasi intervento progettuale

Attività propedeutica e indispensabile è la macro-verifica di fattibilità dell'intervento.

L'Amministrazione richiede al Fornitore un'analisi preventiva e di alto livello sulla fattibilità dell'intervento che evidenzia i benefici, i vincoli, le criticità e una stima di massima dell'*effort* e dei tempi necessari. Questa prima valutazione deve permettere all'Amministrazione di disporre degli elementi base per decidere l'autorizzazione a iniziare l'intervento.

In fase di progettazione dell'intervento, il Fornitore dovrà stimare la dimensione di quanto andrà a realizzare, utilizzando la metrica del GG/PP, esplicitando il rationale delle proprie stime e fornendo all'Amministrazione elementi concreti di riscontro che consentano una condivisione delle stime stesse.

Si sottolinea la criticità contrattuale delle attività di stima in cui il Fornitore deve garantire correttezza, competenza, oggettività e imparzialità nell'applicazione degli standard di determinazione dell'*effort*. Comportamenti atti a incrementare indebitamente il numero dei giorni persona rispetto alle attività richieste e svolte e all'impiego di tecniche di riuso e di ottimizzazione delle attività sono gravissimi e anche una sola violazione verrà sanzionata e potrà comportare anche la risoluzione del contratto.

Il dimensionamento degli interventi misurati in GG/PP dovrà avvenire in fase di stima. Tale valore, una volta autorizzato dall'Amministrazione, costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione. La tariffa giornaliera applicata sarà quella prevista dal contratto e relativa al servizio di supporto specialistico di riferimento.

L'erogazione dei servizi dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

9.5.1.2 Modalità progettuale a consumo

La modalità progettuale – a consumo si applica ai servizi di:

- a) Biglietteria *onsite* - Postazione fissa addizionale con personale (cfr. par. 4.1 e 9.1)
- b) Biglietteria *onsite* - Postazione mobile addizionale con personale (cfr. par. 4.2 e 9.1)
- c) Controllo accessi – Postazione di personale addizionale (cfr. par. 5 e 9.2)

Tali servizi sono misurati in ore di servizio prestate a consumo; essi saranno commisurati sulla base dell'effettivo *effort* delle risorse impiegate per il servizio.

Questi servizi dovranno essere attivati su richiesta scritta dell'Amministrazione contenente la previsione relativa al periodo e al numero di risorse da impiegare. L'Amministrazione potrà richiedere l'attivazione di questi servizi con un preavviso congruo (e comunque nel rispetto di quanto indicato ai par. 4.1, 4.2 e 5) e potrà richiederne la proroga o la disattivazione anticipata rispetto alla previsione iniziale di termine del servizio. Ulteriori dettagli relativi alle procedure operative di attivazione e gestione dei servizi di cui sopra nonché ai tempi di preavviso saranno definite nella fase di presa in carico (cfr. par. 8.1).

Si tratterà comunque di affidamenti per i quali si definisce un valore massimo di ore per le attività da svolgere. Il consumo del totale delle ore sarà conteggiato sulla base di quanto effettivamente erogato e opportunamente



documentato in un rendiconto mensile delle risorse impiegate; l'Amministrazione monitorerà periodicamente l'andamento del servizio, il rispetto dei tempi e lo stato avanzamento delle attività.

9.5.1.3 Modalità progettuale a CAD

Il dimensionamento degli interventi misurati a cadauno apparato installato (CAD) dovrà avvenire in fase di stima. Tale valore, una volta autorizzato dall'Amministrazione, costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione. La tariffa applicata sarà quella prevista dal contratto e relativa al servizio di riferimento:

- a) Biglietteria *onsite* - TVM addizionale (cfr. par. 4.3 e 9.1)
- b) Biglietteria *onsite* - Schermo da 55" addizionale (cfr. par. 4.4 e 9.1)
- c) Controllo accessi - Tornello capofila addizionale (cfr. par. 5 e 9.2)
- d) Controllo accessi - Tornello sussidiario addizionale (cfr. par. 5 e 9.2)

9.5.2 Modalità continuativa

L'attivazione di tutti i servizi in modalità continuativa è prevista a partire dalla Data di Avvio e la relativa erogazione è automatica e senza soluzione di continuità fino al termine del contratto.

9.5.2.1 Modalità continuativa a canone

I servizi erogati in modalità continuativa a canone saranno remunerati attraverso la corresponsione di un canone mensile fisso. Rientrano in questa modalità tutte le 4 componenti base dei servizi:

- Biglietteria *onsite* - Gestione delle postazioni di vendita di base (cfr. par. 4 e 9.1)
- Controllo Accessi - Gestione del controllo accessi (cfr. par. 5 e 9.2)
- Contact Center - Gestione dei contatti di base (cfr. par. 6 e 9.3)
- Piattaforma Informatica - Servizio di piattaforma informatica (cfr. par. 7 e 9.4)

9.5.2.2 Modalità continuativa a consumo

Per quanto riguarda i servizi continuativi a consumo, essi saranno commisurati sulla base dell'effettivo consumo in termini di:

- Servizio di Piattaforma informatica - titoli di accesso oltre i 2.000.000 previsti annualmente nell'ambito della componente base del servizio di piattaforma informatica (all'inizio di ogni anno contrattuale il conteggio riparte da 0). La tariffa applicata sarà quella prevista dal contratto e relativa alla fascia di riferimento per il volume di titoli di accesso emessi;
- Contact Center - contatti gestiti oltre i 90.000 previsti annualmente nell'ambito della componente base del servizio di Contact Center (all'inizio di ogni anno contrattuale il conteggio riparte da 0). La tariffa applicata sarà quella prevista dal contratto.

9.6 Corrispettivi

Servizio di biglietteria <i>onsite</i>		
Servizio a Base d'Asta	Modalità di calcolo del corrispettivo	Verifica di conformità



Gestione delle postazioni di vendita (includere attrezzature e personale)	Il corrispettivo sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al canone mensile del servizio.	Trimestrale
Postazione fissa addizionale con personale	Il corrispettivo sarà determinato sulla base delle ore di servizio effettivamente prestate per le tariffe unitarie previste.	Mensile
Postazione mobile/light addizionale con personale	Il corrispettivo sarà determinato sulla base delle ore di servizio effettivamente prestate per le tariffe unitarie previste.	Mensile
TVM addizionale	Il corrispettivo sarà determinato sulla base delle TVM installate e validate dall'Amministrazione per il valore unitario della tariffa	Entro il mese successivo al completamento delle attività
Schermo da 55" addizionale	Il corrispettivo sarà determinato sulla base degli schermi installati e validati dall'Amministrazione per il valore unitario della tariffa	Entro il mese successivo al completamento delle attività
Servizio di controllo accessi		
Servizio a Base d'Asta	Modalità di calcolo del corrispettivo	Verifica di conformità
Gestione del controllo accessi (includere attrezzature e personale)	Il corrispettivo sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al canone mensile del servizio.	Trimestrale
Tornello capofila addizionale	Il corrispettivo sarà determinato sulla base dei tornelli installati e validati dall'Amministrazione per il valore unitario della tariffa	Entro il mese successivo al completamento delle attività
Tornello sussidiario addizionale	Il corrispettivo sarà determinato sulla base dei tornelli installati e validati dall'Amministrazione per il valore unitario della tariffa	Entro il mese successivo al completamento delle attività
Personale addizionale di controllo accessi	Il corrispettivo sarà determinato sulla base delle ore di servizio effettivamente prestate per le tariffe unitarie previste.	Mensile
Servizio di contact center		
Servizio a Base d'Asta	Modalità di calcolo del corrispettivo	Verifica di conformità



Gestione dei contatti di base (fino a 90k ticket)	Il corrispettivo sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al canone mensile del servizio.	Trimestrale
Contatti addizionali	Il corrispettivo sarà determinato sulla base del numero di ticket correttamente lavorati oltre i 90.000 compresi nella componente di base del servizio	Trimestrale
Servizio di piattaforma informatica		
Servizio a Base d'Asta	Modalità di calcolo del corrispettivo	Verifica di conformità
Servizio di piattaforma (comprensivo di 2 mln biglietti/anno)	Il corrispettivo sarà determinato sulla base di una quota fissa pari al canone mensile del servizio.	Trimestrale
Fee per biglietto 2.000.001 - 4.000.000	Il corrispettivo sarà determinato sulla base del numero di titoli di accesso correttamente venduti e rientranti nella fascia 2.000.001 - 4.000.000	Trimestrale
Fee per biglietto 4.000.001 - 6.000.000	Il corrispettivo sarà determinato sulla base del numero di titoli di accesso correttamente venduti e rientranti nella fascia 4.000.001 - 6.000.000	Trimestrale
Fee per biglietto 6.000.001 in poi	Il corrispettivo sarà determinato sulla base del numero di titoli di accesso correttamente venduti e rientranti nella fascia 6.000.001 in poi	Trimestrale
Supporto specialistico - supporto applicativo	Il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di <i>effort</i> validati per il valore unitario della tariffa prevista per lo specifico servizio	Entro il mese successivo al completamento delle attività
Supporto specialistico - supporto Web/Front end	Il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di <i>effort</i> validati per il valore unitario della tariffa prevista per lo specifico servizio	Entro il mese successivo al completamento delle attività
Supporto specialistico - supporto al change	Il corrispettivo sarà determinato sulla base dei giorni di <i>effort</i> validati per il valore unitario della tariffa prevista per lo specifico servizio	Entro il mese successivo al completamento delle attività

Tabella 14 – Corrispettivi