

CAPITOLATO TECNICO

**Procedura aperta per la fornitura a noleggio di un
sistema integrato di biglietteria e gestione prenotazioni
per i Musei Civici di Roma Capitale**

- CIG 6116021C2E -

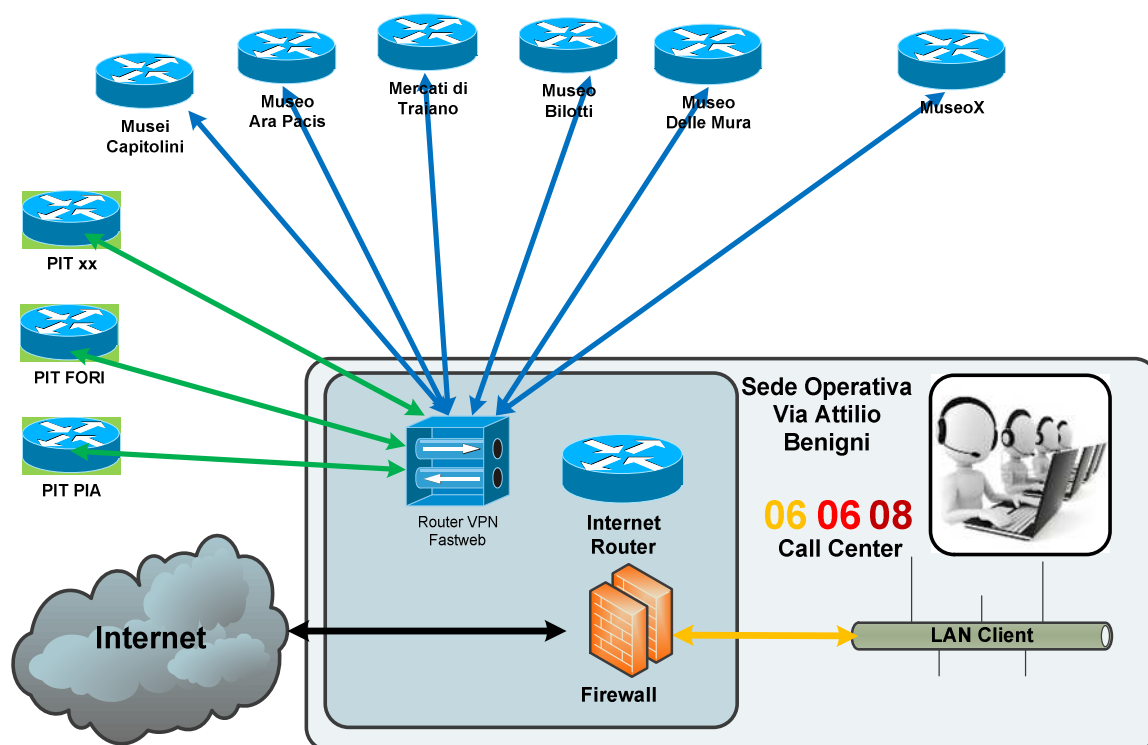
1. PREMESSA

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

Il sistema proposto dovrà essere di semplice utilizzo, flessibile, affidabile e scalabile.

2. ARCHITETTURA DI RETE ESISTENTE

Tutte le biglietterie e i PIT (Punti Informativi Turistici) sono collegati attraverso una rete VPN MPLS (a 1600/500 Kbps di banda minima garantita per ogni museo) su una dorsale di 30Mbit che fa capo alla sede centrale di Zètema sita in Roma (00156), via Attilio Benigni n. 59, attraverso cui le postazioni possono accedere ad Internet. La suddetta sala server, ubicata presso la sede centrale di Zètema, consente l'installazione dei server necessari alla gestione del sistema di biglietteria e prenotazione, salvo diversa eventuale proposta dell'Appaltatore che a giudizio di Zètema risulti ugualmente efficace. Di seguito si illustra l'architettura.



3. REQUISITI MINIMI DEL SISTEMA

Il sistema di biglietteria e prenotazione proposto dovrà rispettare come **requisiti minimi**, le seguenti caratteristiche architetture e tecnico funzionali.

Zètema gestisce la card turistica Roma Pass basata su tecnologia RFID.

Tutte le postazioni di biglietteria (hardware/software) dovranno essere compatibili con il sistema di controllo per le card Roma Pass. Il sistema è composto da un lettore RFID con interfaccia usb e da una componente software rappresentato da un sito Web realizzato su piattaforma Microsoft.NET e Silverlight attraverso il quale vengono smarcate le card a fronte dell'emissione di un biglietto che dovrà riportare la dicitura "gratuito Roma Pass" o "ridotto Roma Pass".

3.1 SISTEMA DI GESTIONE

Il Sistema di gestione può essere domiciliato presso il data center della Stazione Appaltante – ubicato presso la sede centrale di Zètema - o in altri siti identificati in accordo tra le parti.

Il sistema di gestione proposto deve avere i seguenti requisiti fondamentali:

- 1) Il software biglietteria deve essere omologato SIAE;
- 2) Tutte le configurazioni relative alle biglietterie e al sistema di prenotazione devono essere gestite in modo centralizzato, al fine di rendere flessibile e veloce la configurazioni su larga scala;
- 3) Il software di gestione prenotazione deve essere inoltre integrato con il sistema di biglietteria.

3.2 SOFTWARE DI BIGLIETTERIA ELETTRONICA

Il software di biglietteria deve permettere di attivare le interfacce di vendita qui di seguito illustrate.

3.2.1 Punti vendita musei

L'appaltatore dovrà fornire n.15 punti cassa ubicati presso le sedi dei singoli musei, per l'emissione e la stampa di titoli d'accesso. Ogni singola postazione dovrà essere composta da un PC con display LCD, n. 3 stampanti (stampante per emissione biglietti, stampante per ricevute di audio guide, visite guidate ecc., stampante laser A4), display visualizzazione prezzo per il visitatore e lettore bar-code. Ogni PC deve inoltre essere dotato di software antivirus con licenza valida per tutta la durata dell'appalto e devono



essere abilitati alla navigazione internet.

Ogni singola postazione deve consentire l'emissione di biglietti per tutti i Musei.

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

Il sistema proposto deve supportare la tipologia di biglietto utilizzata da Zètema (di cui si allega un campione). I biglietti utilizzati sono di cartoncino termico di dimensione mm 82,5 x mm 53,975. Sul lato termico devono essere riportate tipologia, prezzo, validità, data ora di emissione codice a barre e tutte le informazioni che la stazione appaltante riterrà più opportune, mentre il lato carta è personalizzato a seconda del Museo.



3.2.2 Controllo Accessi

Il sistema di biglietteria deve supportare più tipologie di controllo accessi, in particolare è richiesta l'installazione di n.5 controlli accessi con lettore barcode cordless nei seguenti siti:

- 1) n. 1 presso i Musei Capitolini all'ingresso del museo adiacente al metal detector;
- 2) n. 2 presso il Museo Ara Pacis, di cui uno all'ingresso principale del museo in via lungo Tevere Augusta e l'altro nell'ingresso dedicato solo alle mostre in via di Ripetta;
- 3) n.1 presso il punto di biglietteria mobile dell'evento didattico "Foro di Augusto – 2000 anni dopo" presso Via Alessandrina tratto prospiciente Foro di Augusto;
- 4) n.1 presso il punto di biglietteria mobile dell'evento didattico "Foro di Cesare" presso Piazza Foro di Traiano.

3.2.3 Punti vendita Foro D'Augusto e Foro Di Cesare

L'Aggiudicatario dovrà fornire n. 2 postazioni mobili di biglietteria (*software, hardware, stampanti varie, lettori*) con controllo accessi con lettore barcode cordless, come riportato nel precedente punto, che andranno montate e smontate ogni giorno per gestire la vendita di biglietti presso gli eventi didattici "Foro di Augusto – 2000 anni dopo" e "Foro di Cesare". I punti vendita dovranno essere dotato di un sistema di controllo accessi

barcode cordless che possa annullare sia i biglietti pre-venduti dal sistema stesso che quelli venduti da partner attraverso allotment. Ciò vuol dire che il sistema deve poter gestire il caricamento di codici barcode di terze parti e il loro annullamento.

3.2.4 Punti vendita PIT (Punti informativi turistici)

Il sistema offerto dovrà includere le licenze software necessarie ad attivare dei punti vendita presso i nostri PIT. Il fabbisogno attuale è di 21 licenze.

In questo caso non si richiede la fornitura dell'hardware ma si richiede solamente la possibilità di usare il software di vendita e la relativa stampa del biglietto su carta A4. I PIT per il momento dovranno vendere solo i due eventi didattici "Foro di Augusto – 2000 anni dopo" e "Foro di Cesare", ma il sistema deve essere possibile consentire di attivare anche altre tipologie.

3.2.5 Punti vendita ambulanti monumenti del territorio

Zètema offre al pubblico la possibilità di visitare su prenotazione alcuni monumenti che si trovano in zone periferiche di Roma o poco accessibili. L'Appaltatore dovrà pertanto fornire n. 5 postazioni di vendita ambulanti, che consentano di emettere biglietti in mobilità, senza connettività internet (via cavo) e senza alimentazione elettrica di rete. L'Appaltatore dovrà fornire una soluzione che consenta l'erogazione del suddetto servizio e che potrebbe consistere in un tablet con stampante termica bluetooth da cintura o altra soluzione alternativa che garantisca quanto sopra descritto.

3.2.6 Interfaccia biglietteria Call Center

La nostra struttura dispone di un call center che risponde al numero 060608 composto da n. 20 operatori in turnazione con 12 postazioni fisse e n. 1 supervisore.

Il sistema dovrà quindi prevedere un accesso per gli operatori di call center attraverso il quale deve essere possibile vendere/prenotare tutte le tipologie di biglietti. Il sistema deve gestire pagamenti tramite bonifico o carta di credito (Master Card, VISA, AMEX) con la possibilità di utilizzare un gateway di pagamento fornito dall'appaltatore.

3.2.7 Vendita SIAE e non SIAE

I biglietti emessi per le mostre devono riportare il bollino SIAE. Il sistema offerto, pertanto, deve essere prevedere che nei musei dove è in corso una mostra debbano essere emessi due biglietti: uno come ingresso museo (non SIAE) e l'altro come ingresso alla mostra e pertanto munito di bollino SIAE.

Lo stesso meccanismo deve essere previsto anche nelle vendite Web e call center: il sistema proposto deve creare un vincolo per l'acquirente che obblighi a comprare sempre ingresso+mostra nei periodi e nei musei nei quali è in corso una mostra, con conseguente emissione da parte del sistema di due biglietti: uno come ingresso museo (non SIAE) e l'altro come ingresso alla mostra e pertanto munito di bollino SIAE

3.2.8 Interfaccia di vendita online WEB

La vendita online deve essere effettuata dal portale della Stazione Appaltante o da altro portale da questa indicato.

Il front-end web del sito di vendita online deve:

- avere un look & feel coerente con quello dei siti museali “Musei in Comune” (www.museiincomuneroma.it)
- essere completamente personalizzabile;
- essere raggiungibile attraverso un dominio indicato dalla Stazione Appaltante;
- consentire la vendita in almeno 4 lingue: italiano, inglese, francese e spagnolo.

Il sistema di vendita online deve avere uno strumento di amministrazione accessibile e facile da gestire, con funzioni di amministrazione e monitoraggio delle attività di funzionamento della vendita online. Il sistema di vendita web deve supportare il pagamento attraverso i maggiori circuiti: Master Card, VISA, AMEX.

Il sistema deve prevedere l'emissione di biglietti elettronici del tipo print@home che possono essere validati direttamente dal controllo accessi.

Inoltre, come precedentemente illustrato, è fondamentale che anche la vendita on-line, dove richiesto, emetta biglietti bollati SIAE, come avviene nel caso delle mostre.

3.2.9 Vendita con APP mobile

Il sistema di biglietteria fornito dall'Appaltatore deve inoltre prevedere la possibilità di vendere biglietti attraverso la nostra APP denominata MiC disponibile su Market Android e iTune Store.

3.2.10 Cassa automatica per l'emissione di biglietti

Il sistema deve essere compatibile con possibili future installazioni di Totem in grado di emettere biglietti con pagamento automatico.

3.3 SISTEMA GESTIONE PRENOTAZIONI/VENDITA

Il Call Center 060608 è il punto nevralgico della gestione delle prenotazioni e preventivate di servizi. In particolare, oltre a vendere biglietti on-line, il call center svolge un importante ruolo per la creazione e prenotazione di eventi e per la prenotazione di attività didattiche (visite guidate per gruppi e scuole e laboratori). Per quanto riguarda le visite guidate Zètema si avvale di diverse società/associazioni che erogano il servizio. Il sistema, pertanto, deve includere un sistema Web con notifica e-mail attraverso il quale le varie associazioni possano prendere in carico le visite guidate che vengono loro assegnate dal call center.

Di seguito sono illustrate le specifiche funzionali che deve avere il sistema fornito dall'Appaltatore.

Le attività svolte dal call center che devono essere gestite dal sistema sono le seguenti :

- Vendita/prenotazione visite guidate Gruppi;
- Vendita/prenotazione visite guidate Gruppi Scolastici;
- Prenotazione visite guidate Gruppi Scolastici con omaggi contingentati;
- Vendita/prenotazione di eventi;
- Vendita biglietti a singoli/gruppi.

3.3.1 Vendita/prenotazione visite guidate gruppi

Il sistema deve fornire la possibilità di vendere/prenotare visite guidate a gruppi, dando le seguenti possibilità:

- Gestione prenotazione per gruppi che preveda la possibilità di pagare una quota forfettaria per il servizio di prenotazione senza definire il prezzo che sarà regolato direttamente in cassa dopo la verifica della tariffa;
- Gestione delle visite guidate per gruppi con titoli e prezzi dedicati per ogni tipologia di visita senza definire il prezzo che sarà regolato direttamente in cassa dopo la verifica della tariffa;
- Gestione dei laboratori guidati per gruppi non scolastici con titoli e prezzi dedicati per ogni tipologia di laboratorio senza definire il prezzo che sarà regolato direttamente in cassa dopo la verifica della tariffa;
- Gestione degli eventi.

I servizi sopra elencati rispettano un calendario di fasce orarie dedicato per ogni singola sede museale. Il sistema offerto deve consentire di bloccare in automatico le nuove operazioni o le modifiche di quelle esistenti a partire da un numero di ore (stabilito da Zètema) prima della fascia oraria coinvolta. l'operatore dovrà essere vincolato al corretto completamento della prenotazione attraverso l'inserimento di tutte le parti necessarie.

Il sistema offerto dovrà consentire le seguenti operazioni:

- visionare tutte le informazioni inerenti la sede, le tariffe, ecc;
- inserire messaggi personalizzati;
- censire il cliente con dati variabili a seconda della tipologia di ingresso e delle scelte effettuate precedentemente;
- gestire la richiesta di fattura per l'operazione in corso con invio automatico all'ufficio amministrativo di Zètema;
- Gestire le diverse tipologie di visite guidate;
- Inserire note differenziate per differenti tipologie di utente.

3.3.2 Vendita/prenotazione visite guidate gruppi scolastici

Il sistema dovrà consentire di poter vendere/prenotare visite guidate a gruppi scolastici, dando le seguenti possibilità:

- Gestione prenotazione per i gruppi scolastici che preveda la possibilità di pagare una quota forfettaria per il servizio di prenotazione e l'ingresso dei partecipanti (alunni ed insegnanti);
- Gestione delle visite guidate per gruppi scolastici con titoli e prezzi dedicati per ogni tipologia di visita ed ingresso partecipanti (alunni ed insegnanti);
- Gestione dei laboratori guidati per gruppi scolastici con titoli e prezzi dedicati per ogni tipologia di laboratorio ed ingresso partecipanti (alunni ed insegnanti);
- Gestione degli eventi dedicati a gruppi scolastici;

I servizi sopra elencati rispettano un calendario di fasce orarie dedicato per ogni singola sede museale. Il sistema offerto deve bloccare le nuove operazioni o le modifiche di quelle esistenti a partire da un numero di ore (stabilito da Zètema) prima

della fascia oraria coinvolta. l'operatore dovrà essere vincolato al corretto completamento della prenotazione attraverso l'inserimento di tutte le parti necessarie.

Il sistema offerto dovrà consentire le seguenti operazioni:

- visionare tutte le informazioni inerenti la sede, le tariffe, ecc;
- inserire messaggi personalizzati;
- censire il cliente con dati variabili a seconda della tipologia di ingresso e delle scelte effettuate precedentemente;
- gestire la richiesta di fattura per l'operazione in corso con invio automatico all'ufficio amministrativo di Zètema;
- Gestire le diverse tipologie di visite guidate;
- Inserire note differenziate per differenti tipologie di utente.

Il sistema offerto deve possedere una funzione che consenta la gestione di **eventi/visite omaggio** riservati a determinate scuole in base a requisiti predeterminati. In pratica dovrà essere possibile identificare, per ogni museo, nell'arco dell'anno solare, una serie di eventi/visite e, per ciascuno di essi, stabilire un numero massimo di omaggi. Tale numero massimo dovrà essere gestito "come un contatore" che andrà decrementato ad ogni evento/visita omaggio prenotato ed eventualmente incrementato se, nel corso dell'anno solare, si hanno delle disdette da parte di qualche scuola.

La funzione sopra descritta è particolarmente importante per gestire le gratuità delle scuole, in quanto esse vengono contingentate dalla Sovrintendenza ai Beni Culturali di Roma Capitale, ossia sono offerte alle scuole entro un numero massimo di gratuità stabilito dalla Sovrintendenza stessa.

3.3.3 Gestione notifiche vendita/prenotazione

Il processo d'acquisto deve prevedere l'invio di comunicazioni automatiche al cliente in base alla tipologia di museo, evento e metodo di pagamento selezionato:

- Conferma prenotazione;
- eventuale modifica di una prenotazione;
- conferma avvenuto pagamento;
- modalità di accesso al sito;
- cancellazione di una prenotazione.

Il software, con cadenza giornaliera, dovrà essere automaticamente inviare:

- reminder ai clienti con prenotazioni in essere un numero predeterminato di giorni prima dell'evento;
- avviso ai fornitori delle attività didattiche delle eventuali cancellazioni di visite prenotate.

Tutte le prenotazioni e vendite del call center devono poter essere consultate, modificate, confermate e finalizzate dalle singole biglietterie museali coinvolte nel processo di prenotazione.

L'eventuale presa in carico della prenotazione da parte della biglietteria deve bloccare qualsiasi possibilità di modifica da parte del call center.

Per quanto riguarda la gestione delle visite didattiche, poiché come sopra specificato Zètema si avvale di società e associazioni esterne, il sistema di gestione delle

notifiche deve essere flessibile e facile da utilizzare. Il sistema, oltre a pubblicare sul web le visite assegnate, deve notificare via e-mail agli operatori esterni l'assegnazione di un determina visita didattica,.

Questo sito web dovrebbe essere profilato dando le seguenti possibilità:

- Ogni fornitore di viste guidate, deve avere una username e password per accedere e visualizzare tutte le visite a lui assegnate;
- Ogni biglietteria deve avere una username e password per accedere e visualizzare tutte le visite che verranno effettuate presso il museo e il relativo operatore che le dovrà fare;
- Il call center deve avere una username e password per accedere alla situazione complessiva di tutti i musei.

Il sistema deve consentire a call center, biglietterie e fornitori di visite guidate di interrogare via web il sistema stesso per estrapolare i dati relativi ad una prenotazione/vendita e deve altresì inviare automaticamente un'e-mail ad ogni vista assegnata al relativo fornitore. La funzionalità descritta è molto importante in quanto i fornitori dei servizi didattici vengono informati delle prenotazioni attraverso il suddetto accesso web (autenticato) e in tal modo prendono in carico le attività.

Il sistema deve prevedere diversi livelli di accesso personalizzabili a seconda della tipologia di utente.

3.3.4 Vendita/prenotazione di eventi

Il sistema dovrà consentire di creare in maniera autonoma le piante di eventi o sale con posti assegnati con relativi costi, durate, repliche ecc. Il sistema deve permettere di effettuare le prenotazioni ed inviare automaticamente la conferma della prenotazione all'indirizzo e-mail degli utenti. Gli eventi potranno essere gratuiti o a pagamento e con o senza prenotazione obbligatoria.

3.3.5 Vendita a singoli/gruppi

Il sistema dovrà dare la possibilità di vendere a singoli e gruppi biglietti per i musei ed eventi con la possibilità di pagamento con carta di credito o bonifico bancario, restano invariate le funzionalità di notifica come sopra descritte.

3.4 REPORTISTICA

Le postazioni di biglietteria devono essere in grado di produrre una rendicontazione cartacea ed elettronica esportabile in Excel/CSV/PDF/HTML.

I report dovranno prevedere come minimo i seguenti dati:

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

L'operatore abilitato alle funzioni del sistema di Zètema deve poter definire quali singoli report abilitare ai singoli operatori del sistema.

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

4. REQUISITI DELL'HARDWARE DEL SISTEMA

Il software fornito deve essere gestibile da apparati hardware, che devono essere nuovi, di ultima generazione, prodotti nell'anno in corso e certificati CE e con tre anni minimo di garanzia.

L'Appaltatore dovrà fornire i prodotti di seguito indicati e rispondenti alle seguenti caratteristiche minime:

PUNTI VENDITA MUSEI:

- a) n. 1 o più server che comporranno il Sistema Centrale e sistemi di back-up e fault tolerance atti a garantire la massima continuità nell'erogazione del servizio di biglietteria;
- b) n. 15 computer per punti cassa completi di PC, tastiera, mouse ottico, schermo a lcd minimo 17 pollici, con le seguenti caratteristiche minime: Processore Intel Core i5 3,1Ghz, RAM 4 GB, Harddisk 500 GB almeno 8 porte USB, Sistema Operativo Microsoft Windows XP/7 con Display LCD minimo 17" stesso colore del PC
- c) n. 15 stampanti per i biglietti termici aventi le caratteristiche sopra indicate;
- d) n. 15 stampanti per ricevute su carta termica a rotolo;
- e) n. 15 display prezzo;
- f)n. 15 stampanti laser per report formato A4;
- g) n. 15 lettori barcode cordless;
- h) n. 3 anni di garanzia;

PUNTO VENDITA FORO D'AUGUSTO:

- a) n. 1 portatile con schermo almeno 15.4" Processore Intel Core i5, RAM 4 GB, Harddisk 500 GB almeno 8 porte USB, Sistema Operativo Microsoft Windows XP/7;
- b) n.1 controllo accessi con lettore barcode cordless;
- c) software di biglietterie e gestione controllo accessi;
- d) n. 3 anni di garanzia.

PUNTO VENDITA FORO DI CESARE:

- a) n. 1 portatile con schermo almeno 15.4" Processore Intel Core i5, RAM 4 GB, Harddisk 500 GB almeno 8 porte USB, Sistema Operativo Microsoft Windows XP/7;
- b) n.1 controllo accessi con lettore barcode cordless;
- c) software di biglietterie e gestione controllo accessi;

- d) n. 3 anni di garanzia.

PUNTO VENDITA AMBULANTI:

- a) n. 5 tablet o similare con supporto Wifi, bluetooth e SIM dimensione minima display 7" con batteria a lunga durata minimo 15h, su cui far girare il software di biglietteria;
- b) n.5 stampanti termiche bluetooth da cintura;
- c) n.3 anni di garanzia;

CONTROLLO ACCESSI:

I controlli accessi offerti dovranno rispondere alle seguenti caratteristiche minime:

- a) Ogni controllo accesso deve essere dotato di lettore barcode a batteria ricaricabile (con cradle di ricarica) cordless e di relativo sistema di comunicazione radio antenna e deve avere le seguenti caratteristiche minime:
- i. Lettura omnidirezionale veloce e intuitiva;
 - ii. Sistema di puntamento istintivo;
 - iii. Illuminazione con luce bianca soft;
 - iv. Disponibile con display e 4 o 16-tasti opzionali;
 - v. Comunicazioni radio High speed 433 MHz e 910 MHz Riconoscimento codici lineari: Riconosce automaticamente tutti i codici standard 1D inclusi i codici lineari GS1 DataBar;
 - vi. Conforme a RoHS EU;
 - vii. Ottica disponibile in Standard Laser (da contatto fino a 1,0 m / 3,3 ft) e AutoRange (da 20 cm / 8,0 in a 12,5 m / 41,0 ft);
 - viii. IP65;
 - ix. supportare 50 cadute da 2m su cemento;
 - x. Emulazione di tastiera;
 - xi. Indicatori di lettura rosso/verde;
 - xii. RS-232; RS-485; USB: OEM USB; USB COM; USB HID Keyboard
 - xiii. n. 3 anni di garanzia
- b) Per quello che concerne la stazione di radio trasmissione cordless
- i. Frequenze in 433 MHz or 910 MHz;
 - ii. Configurazione Point-to-point e multi-point;
 - iii. Comunicazioni Real-time;
 - iv. Seamless roaming provides secure coverage with no interruptions
 - v. Nessuna interferenza con infrastruttura Wi-Fi;

Il Presidente e Amministratore Delegato
Albino Ruberti