



**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO  
DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA INFORMATIZZATA**

**DOCUMENTO DI PROGETTAZIONE**

**1. Premessa**

Il presente documento viene redatto in adempimento alle disposizioni contenute nel comma 15 dell'articolo 23 del d.lgs. 50/2016,

Nei paragrafi seguenti si sviluppano e dettagliano i contenuti del contesto in cui è inserito il servizio oggetto dell'appalto.

**2. Contesto di riferimento**

La Fondazione, per la vendita dei biglietti ha la necessità di avvalersi di un sistema informatizzato per la gestione delle vendite, delle impostazioni e delle attività di biglietteria, che consenta, oltre ad un efficiente funzionamento delle proprie biglietterie, anche la vendita on-line su siti specializzati, i quali possano garantire, nel contempo, una efficace azione promozionale, assicurando la massima visibilità alle attività istituzionali, ed anche una capillare rete fisica di prevendita dei biglietti sul territorio nazionale.

Il servizio di biglietteria informatizzata, che richiede specifiche professionalità ed una struttura aziendale complessa, è attualmente fornito dalla Società TicketOne SpA, in regime di proroga tecnica. La Fondazione ha pertanto la necessità di individuare, tra gli operatori specializzati presenti sul mercato, un soggetto altamente qualificato a cui affidare, per un periodo che consenta una adeguata continuità operativa, il servizio in parola.

FG/RS  




# TEATRO DELL'OPERA DI ROMA

## *Funzione Gare*

La procedura di selezione, in base all'importo stimato dell'appalto, valutato su un arco temporale di 48 mesi, sarà eseguita, in considerazione delle soglie di cui all'art. 35 del d.lgs. 50/2016, mediante procedura aperta a livello comunitario, ai sensi dell'art. 60 del codice.

### **3. Oggetto dell'intervento**

L'appalto ha per oggetto:

- a) il Servizio di biglietteria informatizzata, per gli eventi organizzati dalla Fondazione;
- b) la fornitura del supporto software e hardware;
- c) l'assistenza tecnica e manutentiva;
- d) il servizio, non esclusivo, di vendita e incasso, limitatamente alle vendite on-line e nei punti vendita autorizzati, di biglietti e nuovi abbonamenti.

Dovrà essere garantito un sistema organico di vendita conto terzi, rispondente alla normativa fiscale vigente, (sia attraverso agenzie autorizzate e punti vendita esterni, sia mediante Call Center, sia attraverso Internet), che garantisca capillarità e presenza sul mercato specifico di riferimento, tale da soddisfare la capacità di acquisto del consumatore finale. La predetta "rete di vendita", dovrà basarsi su sistemi informatici e linee di telecomunicazione, forniti dal medesimo aggiudicatario.

Il sistema di biglietteria automatizzata dovrà essere omologato dall'Agenzia delle Entrate, nonché risultare pienamente conforme e rispondente alla normativa fiscale vigente in materia.

### **4. Cronoprogramma di massima degli interventi**

In considerazione della complessità dei vari servizi richiesti, che impattano direttamente sull'utenza e sugli incassi della Fondazione, risulta assolutamente necessario procedere ad un graduale e programmato avvicendamento tra vecchio e nuovo aggiudicatario.

- a) L'attuale gestore garantirà i servizi oggetto di appalto sino alla conclusione del Festival Estivo di Caracalla 2017 e sino alla conclusione della stagione 2017/2018, limitatamente agli spettacoli in essa previsti;

FG/RS



# TEATRO DELL'OPERA DI ROMA

## *Funzione Gare*

- b) L'aggiudicatario dovrà iniziare la sua attività il 1 dicembre 2017, data di decorrenza del contratto, limitatamente alla vendita dei biglietti per il Festival Estivo di Caracalla 2018 e inizierà definitivamente la propria attività in concomitanza con l'avvio della campagna abbonamenti 2018/2019.

### **5. Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti la sicurezza di cui all'articolo 26, comma 3, del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81**

Per l'appalto in oggetto, non sussistono problematiche inerenti alla gestione della sicurezza ex d.lgs.81/2008

### **6. Prospetto economico degli oneri complessivi necessari per l'acquisizione del servizio.**

L'importo presunto della gara, stimato per un periodo di 48 mesi, è stato valutato in base alla relazione tra la percentuale della provvigione del 5% posta a base di gara ed i volumi di vendita gestiti dal precedente gestore.

Di seguito viene riportato il prospetto economico degli oneri complessivi per l'acquisizione del servizio:

<b>A) Importo totale dell'appalto</b>	<b>€ 1.100.000,00</b>
• Importo stimato del servizio di biglietteria informatizzata	€ 1.100.000,00
• Oneri per la sicurezza	€ 0,00
• Importo soggetto a ribasso	€ 1.100.000,00
<b>B) Oneri accessori stimati</b>	
Spese inerenti il contributo ANAC	€ 600,00

### **7. Capitolato di Appalto (schema contratto) e Disciplinare di Gara**

Il Capitolato di Appalto, contenente le prescrizioni prestazionali e il disciplinare di gara sono allegati al presente documento.





# TEATRO DELL'OPERA DI ROMA

## *Funzione Gare*

### **8. Requisiti minimi - Aspetti che possono essere oggetto di variante migliorativa - Criteri premiali da applicare alla valutazione delle offerte in sede di gara.**

#### **A) Requisiti Minimi**

In considerazione della tipologia dell'appalto, le ditte concorrenti dovranno in particolare dimostrare di possedere i seguenti requisiti.

- a) iscrizione al Registro delle Imprese o Albo provinciale delle Imprese artigiane; dalla quale risulti che l'attività principale sia quella oggetto del presente appalto; per le imprese non residenti in Italia, la predetta iscrizione dovrà risultare da apposito documento che dovrà attestare l'iscrizione stessa in analogo registro professionale o commerciale secondo la legislazione dello Stato di appartenenza;
- b) fatturato specifico per i servizi oggetto del presente appalto riferito agli ultimi tre esercizi pari ad almeno € **2.200.000,00** (euro duemilioniduecentomila/00) I.V.A. esclusa, da intendersi quale cifra complessiva nel periodo,
- c) esecuzione negli ultimi tre anni di almeno un servizio analogo al servizio principale oggetto dell'appalto, presso enti pubblici o privati, per un importo non inferiore a € **350.000** (euro trecentocinquantamila/00).
- d) piena titolarità, o possesso dei diritti di sfruttamento, di un sistema informatico di biglietteria conforme alla normativa vigente in materia;
- e) possesso di tutte le necessarie autorizzazioni da parte del Ministero delle Finanze e della SIAE per la realizzazione di un sistema di biglietteria informatizzata per la vendita di biglietti ed abbonamenti.

#### **B) Varianti migliorative**

In sede di valutazione delle offerte saranno tenute in considerazione tutte quelle varianti migliorative atte a garantire:

- a) un elevato standard di qualità del servizio proposto;
- b) la massima visibilità delle attività della fondazione
- c) la migliore fruibilità, da parte dell'utenza, del servizio di vendita
- d) funzionalità migliorative rispetto a quanto previsto dal CSA;

FG/RS



# TEATRO DELL'OPERA DI ROMA

## *Funzione Gare*

e) l'utilizzo di tecnologie innovative.

### **C) Criteri premiali**

L'appalto verrà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, attribuendo 70 punti all'offerta tecnica e 30 punti a quella economica, secondo i seguenti criteri premiali

#### **a) Valutazione del progetto generale e di servizio offerto (max. 15 punti)**

La valutazione terrà conto:

- della qualità e delle caratteristiche del sistema di gestione e delle tecnologie proposte per l'esecuzione dell'appalto,
- delle strategie che il concorrente intende adottare per il raggiungimento degli obiettivi nel pieno rispetto delle regole e delle norme attuative contenute nel CSA;
- della corrispondenza delle attività proposte, in ordine anche alle professionalità impiegate, ai servizi e agli interventi programmati, rispetto alle finalità proposte nel progetto;
- delle caratteristiche del sistema di rendicontazione.

#### **b) Caratteristiche e capillarità della rete fisica di vendita (max. 20 punti);**

Saranno valutate:

- la consistenza e il livello qualitativo della rete fisica di vendita assicurata dal concorrente sul territorio (con particolare riferimento al n° di punti vendita presenti sul territorio di Roma e provincia)
- la distribuzione geografica dei punti vendita, con particolare riguardo alla capacità di copertura dell'intero territorio di Roma e provincia.

#### **c) Caratteristiche di comunicazione, promozione, marketing e vendita on line (max. 15 punti);**

Saranno valutate:

FGRS



# TEATRO DELL'OPERA DI ROMA

## *Funzione Gare*

- le caratteristiche funzionali ed operative del sito internet dedicato alla vendita on line, con particolare riferimento alla capacità di indicizzazione sui principali motori di ricerca internet;
- le caratteristiche e l'efficacia delle azioni promozionali proposte;
- la visibilità garantita alle attività istituzionali della Fondazione e alle manifestazioni ed eventi di particolare rilievo;
- le caratteristiche del sistema di vendita on line (velocità, semplicità di utilizzo, ecc.) .

### **d) Caratteristiche del servizio di assistenza tecnica (max punti 10);**

Saranno valutati:

- Le modalità operative del servizio di assistenza tecnica (call center, email, ecc.)
- I tempi di risposta per ogni tipologia di intervento richiesto;

### **e) Funzionalità migliorative, innovazioni tecnologiche e ulteriori elementi generali, migliorativi per la qualificazione dell'offerta (max punti 5).**

Saranno valutate tutte le varianti migliorative proposte che risultino fruibili e valide per le finalità dell'appalto.

### **f) Offerta di canone annuo per un contratto accessorio di sponsorizzazione, della stessa durata dell'appalto (importo minimo dell'offerta: € 50.000/anno) (max punti 5).**

Le offerte saranno valutate secondo la seguente formula

$$PE = 5 \times I / I_{\max}$$

dove:

PE = Punteggio attribuito al concorrente

$I_{\max}$  = Importo offerto più alto;

I = importo offerto

FG/RS





# TEATRO DELL'OPERA DI ROMA

## *Funzione Gare*

### **9. Circostanze che potrebbero determinare la modifica delle condizioni negoziali durante il periodo di validità contrattuale**

Non sono previste modifiche nella fase esecutiva.

Roma, 3 agosto 2017

Il Responsabile Unico del Procedimento  
Roberto Sabatini