



AVVISO ESPLORATIVO PER MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

PER L'ESPLETAMENTO DI UNA PROCEDURA DIRETTA AI SENSI DELL'ART. 50 COMMA 1 LETT. B) DEL D.LGS 36/2023, PREVIA CONSULTAZIONE DI PIU' OPERATORI ECONOMICI, CUI AFFIDARE IL SERVIZIO DI "VENDITA AUTOMATIZZATA DI ABBONAMENTI E BIGLIETTI PER SINGOLI EVENTI ED ALTRE ATTIVITA' CONNESSE AGLI SPETTACOLI ORGANIZZATI DALL'ASSOCIAZIONE TEATRO BIONDO STABILE DI PALERMO

PREMESSO

- che l'Associazione Teatro Biondo Stabile di Palermo, giusta delibera di CDA del 11.11.25, con Determinazione del Presidente n. 516 del 14.11.25, ha stabilito di procedere all'affidamento del servizio di "vendita informatizzata di abbonamenti e biglietti per singoli eventi ed altre attività connesse agli spettacoli organizzati dall'Associazione Teatro Biondo Stabile di Palermo", per la durata di anni 3 (tre);
- che, con il presente avviso, finalizzato a favorire la massima partecipazione degli operatori economici del settore, si intende acquisire manifestazioni di interesse al fine di selezionare un operatore economico cui affidare, in via diretta, ai sensi 50 comma 1 lett. b) del d.lgs 36/2023. Secondo il disposto di cui all'art. 3 comma 1 lett. d) dell'allegato I.1 al Codice si definisce "affidamento diretto", l'affidamento del contratto senza una procedura di gara, nel quale, anche nel caso di previo interpello di più operatori economici, la scelta è operata discrezionalmente dalla stazione appaltante o dall'ente concedente, nel rispetto dei criteri qualitativi e quantitativi di cui all'art. 50, comma 1 lettere a) e b), del Codice e dei requisiti generali o speciali previsti dal medesimo;
- che, il presente avviso non costituisce, in alcun modo, presupposto vincolante per l'Associazione, ed ha unicamente scopo esplorativo non attribuendo ai partecipanti posizioni giuridiche soggettive di alcun tipo nei confronti dell'Associazione che si riserva la facoltà, in qualsiasi momento, per impedimenti o per diversa valutazione dell'interesse pubblico o per sopravvenuta indisponibilità economica, di interrompere, sospendere, modificare e/o annullare, in tutto o in parte, la presente procedura o di non dare seguito all'indizione della successiva gara per l'affidamento del servizio in oggetto senza che i soggetti, che abbiano presentato istanza di manifestazione d'interesse, possano vantare alcun diritto o pretesa a titolo risarcitorio o di indennizzo;
- che, con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di affidamento concorsuale e pertanto non sono previste graduatorie o attribuzioni di punteggi;
- che, il servizio non è stato suddiviso in lotti funzionali o prestazionali ai fini di quanto previsto dall'art. 58, comma 1 del D.Lgs 36/2023, in considerazione della univocità della sede del servizio.

1. COMMITTENTE

Associazione Teatro Biondo Stabile di Palermo – P.I. e C.F. 03514300825, sede legale Palermo, via Teatro Biondo, 11 - Rup Dr. Stefano Ingrassia.

2. OGGETTO DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto il servizio di biglietteria automatizzata, ovvero un sistema/piattaforma di vendita ed emissione di biglietti e abbonamenti per le manifestazioni programmate dall'Associazione Teatro Biondo Stabile di Palermo, presso la biglietteria centrale e presso le singole location di spettacolo teatrale indicate dall'Associazione.

In particolare, l'appalto dovrà comprendere, nelle sue diverse componenti, la fornitura delle licenze temporanee dei software, ivi compreso il loro rinnovo periodico per l'intera durata del contratto, e tutte le prestazioni necessarie per la corretta gestione ed esecuzione del servizio.

Sono, inoltre, ricompresi nell'appalto tutte le attività di configurazione e di installazione, fino alla messa in funzione del sistema per la vendita dei titoli di acquisto.

Il sistema di biglietteria automatizzata dovrà essere conforme alla normativa fiscale vigente ed omologato da Agenzia delle Entrate e SIAE.

2.1 Architettura del sistema

- a) un numero non inferiore a N. 8 licenze di accesso al sistema di biglietteria offerto, dette licenze saranno utilizzate sulle postazioni di vendita o su PC dell'Associazione. A tal proposito l'operatore affidatario dovrà prevedere la fornitura a noleggio di n. 4 stampanti termiche per biglietti con possibilità di stampa massiva;
- b) sistema di controllo accessi integrato in tempo reale con il sistema di biglietteria, per la gestione dell'ingresso del pubblico al Teatro nelle manifestazioni, con validazione fiscale dei titoli. A tal proposito l'operatore affidatario dovrà prevedere la fornitura in comodato gratuito di n. 4 terminali palmari e/o altra soluzione idonea allo scopo necessaria per la lettura dei titoli;
- c) utilizzo del sistema mediante reti internet dedicate.

2.2 Caratteristiche del sistema

Il software di biglietteria fornito, dovrà garantire le funzionalità minime sotto descritte, fermo restando che potranno essere indicati nella relazione tecnica, eventuali ulteriori elementi migliorativi del servizio:

- creazione e modifica di piante per spettacoli, anche in corso di attività, con posti numerati e non;
- caricamento degli spettacoli, con la definizione dei seguenti aspetti:
 - data, titolo, orario, luogo, organizzatore dell'evento;
 - altri campi su richiesta dell'Associazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: autore, esecutore dell'opera rappresentata);
 - tipologie di posto e relativi prezzi di vendita al pubblico con eventuali tariffe speciali ed eventuali riduzioni e relative validità temporali;
 - dovrà essere consentito a ciascun operatore di individuare su una mappa i posti da assegnare e/o di procedere all'assegnazione del miglior posto disponibile. In tal caso, la procedura dovrà assegnare i posti tenendo conto dei criteri di miglior posizione che verranno definiti dall'Associazione. L'applicazione dovrà tener conto, altresì, della

contiguità dei posti in ragione anche dei sottosettori in cui possono essere divisi i settori;

- evidenza in mappa delle informazioni relative a ciascun posto venduto;
- creazione e gestione di piante a ingresso gratuito, anche non sottoposti a regime SIAE, con posto numerato o a posto unico.
- accesso al sistema protetto da login e password diversificate per singolo operatore e differenti diritti di operatività ed abilitazioni per utenze diverse;
- tracciabilità delle vendite e degli annulli con evidenza della postazione e dell'operatore che le ha effettuate;
- possibilità di configurare, modificare, gestire e vendere:
 - Biglietti
 - Abbonamenti
 - Programmi fedeltà (fidelity)
 - Servizi aggiuntivi (items)
 - Controllo accessi
 - Reportistica personalizzabile
 - Stampa documentazione fiscale (SIAE, ricevute, scontrini, ecc.)
 - Integrazione con POS e stampanti di scontrini
- possibilità di emissione di biglietti precedentemente prenotati da altri operatori/canali;
- possibilità di gestione di biglietti acquistati on line (a titolo esemplificativo e non esaustivo: recupero biglietto elettronico e dati acquirente da back office);
- vendita diretta dei titoli e stampa massiva di biglietti ed abbonamenti (stampa di tutti i titoli venduti on line);
- possibilità di visualizzazione, sia da parte del cliente che da parte dell'operatore di vendita, tramite monitor dedicati, dei posti del teatro con colori diversi per ciascuna tipologia di prezzo;
- interfaccia user friendly e responsive relativamente ai diversi dispositivi (ad es. smartphone, tablet), sia per l'operatore di biglietteria sia per l'utente on-line, in modo tale da agevolare l'acquisto;
- gestione abbonamento multirateo, sia per spettacolo che per le differenti zone – Per ogni spettacolo o zona della pianta dovrà essere possibile scaricare uno o più ratei di un abbonamento;
- gestione abbonamento multigenere SIAE – possibilità di attribuire più generi a un singolo evento con relative aliquote IVA differenziate;
- gestione differenziata per Canali di Vendita - Differenziazione delle tariffe per canale di vendita senza necessità di duplicare ogni tariffa, in modo da semplificare le operazioni di gestione e chiusura di cassa;
- possibilità di utilizzare la funzione di scambio importo per i POS fisici per transazioni rapide e sicure;
- possibilità di configurare C1 e C2 con la visualizzazione dei nomi delle tariffe e non solo delle sigle;
- possibilità di emettere biglietti per eventi SIAE, biglietti non SIAE e eventuali servizi aggiuntivi nello stesso unico biglietto e nella stessa transazione;
- possibilità di configurare e gestire eventi con accesso regolato per fasce orarie;
- possibilità di integrazione tramite API con:
 - Software per la gestione degli inviti
 - Software di contabilità esterni

- possibilità di automazione dell'invio di report con frequenze personalizzabili (giornalieri, mensili, su date e orari specifici);
- reportistica completamente scalabile e personalizzabile, con interrogazione di qualsiasi tabella o campo del database di biglietteria;
- possibilità di leggere un unico Barcode/QRcode per più biglietti, anche per eventi soggetti a SIAE;
- possibilità di personalizzazione grafica avanzata della pianta con:
 - colori differenziati a discrezione dell'Associazione per stato dei posti;
 - colorazione differenziata a discrezione dell'Associazione in base alla tipologia di transazione che occupa il posto.
- possibilità di emettere biglietti di servizio con o senza l'occupazione di un posto in pianta;
- possibilità di effettuare consultazioni della gestione di cassa tramite riepiloghi analitici o riassuntivi delle operazioni effettuate, dei titoli emessi e/o annullati, dell'incasso corrispondente, delle prenotazioni gestite;
- possibilità di acquisto con modalità di pagamento elettroniche (bancomat, carte di credito, carte prepagate, Pay Pal) sul canale on line e presso il Botteghino;
- attivazione di un sistema di lettura e integrazione voucher/card con scarico dell'importo anche parziale in base al consumo;
- attivazione e disattivazione alla vendita dei singoli Punti Remoti, con possibilità di esclusione di spettacoli o parte di spettacoli, che non richiedano lo svolgimento di attività di prevendita da parte di soggetti terzi;
- abilitazione di soggetti terzi, interni o esterni, alle diverse funzionalità ed ai vari livelli;
- vendita, gestione e monitoraggio costante delle prenotazioni e dei posti riservati;
- inserimento di prenotazioni e raccolta dei dati anagrafici del cliente prenotante;
- possibilità di trasformazione da prenotazione a vendita da scheda cliente;
- gestione di prenotazioni, singole o multiple, con relativa assegnazione dell'anagrafica del cliente ed impostazione tariffaria ad hoc, anche mediante appositi filtri di ricerca per particolari target di clienti (quali gruppi, Cral, specifiche card ed altri), e/o riferite ad anagrafiche presenti nel CRM adottato dall'Associazione;
- possibilità di bloccare posti in pianta con evidenza grafica distintiva e istantanea chiusura degli stessi su tutta la rete di vendita;
- annullo delle prenotazioni inserite a sistema;
- possibilità di effettuare una reportistica on-line delle prenotazioni effettuate dal Botteghino, con dettaglio di ciascuna operazione, anche mediante appositi filtri di ricerca per particolari categorie di clienti (quali gruppi, Cral, specifiche card ed altri), e/o riferite ad anagrafiche presenti nel CRM;
- possibilità di chiudere stessi posti contemporaneamente su più piante vendita;
- possibilità di prenotare le prelazioni degli abbonamenti a turno fisso della stagione precedente sulle piante della stagione successiva;
- possibilità di generazione di un link per l'acquisto e pagamento, da inviare al cliente a seguito di prenotazione telefonica o via e-mail (con scadenza temporizzata);

Gestione e funzionalità dei biglietti

Per quanto concerne i titoli di ingresso, relativamente ai biglietti, il sistema di biglietteria dovrà permettere le seguenti operazioni:

- emissione di biglietti conformi alle normative vigenti (Decreto del Ministero delle Finanze 23/03/83 art. 12 comma 1 e 2 e Decreto del Ministero delle Finanze 13/07/2000 art. 3 ed eventuali successive integrazioni);
- fornitura di supporti cartacei con **layout personalizzato** in carta termica protetta, stampa a quattro colori in fronte/retro con elementi anticontraffazione e garantire una lunga durata della stampa (fornitura da valutare in base alle reali esigenze di stagione);
- tutte le tipologie di titoli di ingresso dovranno riportare oltre ai dati previsti dalla normativa, nome e cognome dell'acquirente, anche listino applicato, gruppo di appartenenza (a titolo esemplificativo: scuola, cral, pyc), settore, fila e posto, i riferimenti della postazione emittente,
- numero di operazione univoco e Barcode per l'ingresso;
- garanzia di immodificabilità dei titoli nel formato biglietto elettronico (pdf e/o wallet pass), con generazione di codice a barre o QR Code per la lettura del titolo con lettore controllo accessi;
- vendita e gestione, in tempo reale, delle diverse tipologie di prezzo e riduzioni previste dalla Associazione, con possibilità di acquisto anche on line di titoli ridotti (immediata interazione della pluralità dei canali di vendita);
- possibilità di effettuare procedure di annulli massivi di biglietti e abbonamenti;
- possibilità di attivare piattaforme per rimborsi ed emissione voucher e emissione abbonamenti on line;
- possibilità di emissione di titolo elettronico personalizzato (print at home) da inviare al cliente con possibilità di rinvio ai clienti in caso di smarrimento.

Gestione e funzionalità degli abbonamenti

- Per quanto concerne i titoli di ingresso, relativamente agli abbonamenti, il sistema di biglietteria dovrà permettere le seguenti operazioni:
- vendita di abbonamenti a turno fisso e turno libero e di ogni altra tipologia che in futuro la Associazione dovesse prevedere, con emissione del titolo su vari supporti (tradizionale, non tradizionale, formato elettronico pdf e/o wallet pass), sul quale andranno riportati i dati dello spettacolo e dello spettatore in conformità alla vigente normativa, on line e al botteghino;
- possibilità di vendere abbonamenti a turno libero multi-luogo con possibilità di prezzi diversi per ogni rateo;
- possibilità di stampare abbonamenti a turno libero con la modalità posto unico;
- possibilità di stampare abbonamenti a turno libero come tagliando unico senza dover collegare i ratei al momento dell'acquisto;
- possibilità di cambiare la data dell'evento collegato all'abbonamento e riassegnazione di un posto in sostituzione su un'altra data con emissione di titolo fiscale.

Reportistica

Tutta la reportistica e le informazioni relative alle anagrafiche dei clienti ed alle vendite dovranno essere trasmesse giornalmente attraverso le API al CRM in uso all'Associazione dovranno essere scaricabili in formato excel e csv.

La reportistica dovrà essere possibile secondo le seguenti dimensioni: tempo (giorno, settimana, mese, anno, o altro range temporale dato); tipo di clienti (singoli, gruppi di target specifici); tipo di biglietto (abbonamenti, tipologia di biglietti, biglietti singoli); spettacolo e/o attività.

In particolare, il sistema dovrà prevedere:

- aggiornamento del C1 immediato;
- il C1 deve prevedere un report della prevendita e del lordo di ogni titolo emesso;
- report riassuntivo ed analitico delle vendite per singolo operatore, da una singola data di incasso ad un'altra; report anticipi, sospesi e saldi per ciascuna cassa, da una singola data di incasso ad un'altra; report anticipi, sospesi e saldi per singolo spettacolo;
- possibilità di stampa in tempo reale dei modelli C1 e C2 (giornaliero e mensile) SIAE, così come previsto dalla vigente normativa, con possibilità di salvarli su file in formato excel e csv;
- generazione e stampa, a partire dal C1 e C2 di report statistici. L'Affidatario si farà carico dell'invio telematico alla S.I.A.E. come previsto da normativa;
- importazione dei dati di CRM necessari al completamento della domanda ministeriale. A titolo non esaustivo: Titolo Spettacolo, Data, Orario, Genere, Nome Genere, Locale, Codice Locale, Città, Provincia, Compagnia Esecutore, Autore, Organizzatore, CF Organizzatore, Capienza, Totale Emessi, Quota Omaggi Esente, Totale Omaggi, Incasso Netto Abbonamenti, Incasso Prevendita Abbonamenti, Incasso Lordo Abbonamenti, Imponibile Iva Abbonamenti, Incasso Netto Biglietti, Incasso Prevendita Biglietti, Incasso Lordo Biglietti, Imponibile Iva Biglietti, Incasso Netto Totale, Incasso Prevendita Totale, Incasso Lordo Totale, Imponibile Iva Totale, Iva, Totale Eccedenze Omaggi Biglietti, totale Eccedenze Omaggi abbonamenti, totale eccedenze Omaggi;
- reportistica delle prenotazioni effettuate dal botteghino con dettaglio di ciascuna operazione;
- report delle evidenze di ogni biglietto e abbonamento emesso e/o annullato dalle postazioni abilitate alla vendita;
- report degli spettacoli associati ad ogni abbonamento a turno libero;
- spostare e annullare i ratei di abbonamento a turno libero dal C1 al momento dell'effettuazione del cambio o dell'annullamento;
- scaricare i biglietti venduti per evento suddivisi per listino in un file excel;
- scaricare le vendite giornaliere (biglietti e abbonamenti) di tutti i canali di vendita (online, punti vendita, locale) suddivise per spettacolo del giorno precedente;
- scaricare biglietti ed abbonamenti venduti giornalieri o settimanali, con distinzione di appartenenza di gruppo (a titolo esemplificativo: scuola, cral o PYC).

Aspetti contabili

Relativamente ai corrispettivi spettanti all'appaltatore lo stesso provvederà ad emettere fattura alla Associazione come previsto nella bozza di contratto.

Il sistema dovrà essere in grado di fornire, inoltre, i seguenti dati:

- eventuale identificazione ed acquisizione dei dati e della documentazione richiesta da specifiche normative in materia di antiriciclaggio od accertamento fiscale anche presso la rete di operatori esterni;
- possibilità di emettere e stampare biglietti con tariffa IVA "preassolta";
- possibilità di quadratura di cassa per ogni singolo operatore tramite un report che riepiloghi tutte le transazioni effettuate nel turno di lavoro suddivise per modalità di pagamento. Ogni operatore dovrà avere la propria chiusura di cassa. Dovrà, inoltre, essere disponibile un report online riepilogativo delle chiusure di cassa di tutti gli operatori del botteghino;
- possibilità di avere una prima nota quotidiana per ogni operatore di cassa, con evidenza di contanti incassati, Pos, voucher scalati, rimborsi effettuati, carta doc e 18 app acquisite, bonifici e assegni incassati, sospesi di cassa creati, sospesi di cassa rimossi.

- gestione dei corrispettivi per transazioni di eventi/spettacoli di terzi organizzatori: prevista per l'operatore economico affidatario la possibilità di vendere, attraverso la biglietteria fisica dell'Associazione, su specifico portale dedicato fornito dall'affidatario del servizio e tramite transazioni elettroniche su terminali Pos di proprietà dello stesso, ovvero in contanti, eventi e spettacoli di organizzatori terzi, con riconoscimento in favore della Stazione Appaltante di una fee di vendita per ciascun biglietto emesso. Le transazioni elettroniche saranno effettuate su terminali Pos di proprietà e competenza dell'affidatario del servizio. Inoltre, il sistema dovrà prevedere una gestione separata di tutti i flussi di cassa (cash e pos).

Aspetti di sicurezza

Il sistema di biglietteria dovrà essere conforme alle normative di legge ed ai documenti in materia di sicurezza dell'Associazione anche in ambito informatico.

Dovrà, pertanto, rispettare elevati standard di qualità e di sicurezza informatica ed essere costantemente aggiornato con programmi antivirus, antispam e firewall.

L'accesso al sistema dovrà essere regolato mediante login e password, in modo che i preposti uffici dell'Associazione possano gestire in completa autonomia i livelli di accesso alle diverse funzioni ed avere la possibilità di verificare in tempo reale l'operatività della biglietteria ed il relativo incasso.

Il sistema di biglietteria dovrà garantire le seguenti misure minime di sicurezza e di funzionalità:

- funzionalità del sistema 7 giorni su 7, 24 ore al giorno, salvo il caso di aggiornamento del software (da effettuare in orario, con tempi e modalità da concordare con l'Associazione);
- garantire banda dati uscente verso internet non inferiore a 100MBit per supportare il carico di lavoro stimato;
- connessioni internet crittografate e protette, per esempio su protocollo https;
- sicurezza dei dati degli archivi assicurata mediante salvataggi giornalieri;
- il fornitore dovrà assicurare il maggiore standard di servizio realizzabile, mettendo a disposizione della Stazione Appaltante anche tutte le innovazioni e le modifiche del sistema di vendita effettuate per altri clienti;
- garanzia di un sistema "stabile", dotato di un alto grado di protezione da agenti esterni e di aggiornati sistemi di protezione da possibili azioni informatiche di disturbo esterno (firewall/antivirus);
- l'aggiornamento, durante tutta la vigenza del contratto, delle patches di sicurezza dei sistemi operativi dei propri server, degli antivirus e antimalware;
- opportuni sistemi di backup con una retention di almeno 7 giorni solari;
- "business continuity" e "high affidability";
- API non pubbliche, accessibili solo alla stazione appaltante e ai suoi aventi causa.

Aspetti statistici e di profilazione

Al fine di poter comunicare con ciascun cliente e di poter analizzare il proprio pubblico e i suoi comportamenti di acquisto, l'Associazione ha la necessità di reperire le necessarie informazioni ed i dati personali, nonché le anagrafiche dei clienti, online e offline, i quali resteranno di proprietà dell'Associazione anche dopo la cessazione dell'appalto.

A tale riguardo, l'aggiudicatario in occasione della vendita di biglietti e abbonamenti, dovrà garantire alla Stazione Appaltante l'accesso ai dati necessari all'esecuzione del servizio teatrale, quali: nome, cognome, indirizzo (comune di residenza, via, numero civico, codice postale), mail,

numero telefonico mobile/fisso, codice fiscale attraverso API non pubbliche, accessibili solo alla Stazione Appaltante ed ai suoi aventi causa.

In ogni caso, l'affidatario dovrà garantire alla Stazione Appaltante la possibilità per i clienti di rilasciare i propri assenti a marketing e profilazione e l'accesso ai dati necessari all'esecuzione dei quali:

- Presso il Botteghino: nome, cognome, indirizzo (comune di residenza, via, numero civico, codice postale), mail, numero telefonico cellulare/fisso e codice fiscale del singolo cliente, data di nascita, sesso, campi per l'assenso al marketing e alla profilazione per la Stazione Appaltante; oltre a campi di personalizzazione aggiuntivi per target di clienti quali il gruppo di appartenenza (Cral, PYC, altro);
- On line: nome, cognome, indirizzo (comune di residenza, via, numero civico, codice postale), mail, numero telefonico cellulare/fisso e codice fiscale del singolo cliente, data di nascita, sesso, campi per l'assenso al marketing e alla profilazione per la Stazione Appaltante; oltre a campi di personalizzazione aggiuntivi per target di clienti quali il gruppo di appartenenza (Cral, PYC, altro);
- Punti vendita remoti: nome, cognome, mail, codice fiscale.

Tali dati dovranno essere accessibili giornalmente all'Associazione, anche tramite il suo CRM, e **resteranno di proprietà della stessa anche dopo la cessazione dell'appalto.**

Il sistema di biglietteria dovrà consentire all'Associazione di monitorare in tempo reale la situazione di vendita e di ottenere report online attraverso varie modalità di interrogazione (a titolo esemplificato e non esaustivo: vendita di biglietti e abbonamenti per rassegna e/o per singolo spettacolo/evento, con evidenza per canale di vendita, per tariffe di vendita, per settore venduto, per prenotazioni in essere, per opzioni in essere, per posti riservati, per biglietti/abbonamenti prenotati non pagati, per gruppi di appartenenza, quali Cral, PYC, altro). Tali dati dovranno essere accessibili giornalmente all'Associazione, anche tramite il suo CRM, e resteranno di proprietà della stessa anche dopo la cessazione dell'appalto.

Tutti i report online dovranno essere stampabili ed esportabili in formato xls, pdf e csv.

Il sistema dovrà garantire, inoltre, le seguenti funzionalità:

- possibilità di creazione di schede clienti personalizzate con la raccolta dei dati anagrafici sopra citati e dei dati di vendita. Tali schede e i dati in esse contenute dovranno tenere traccia dello storico delle operazioni effettuate nel corso del servizio ed essere trasmissibili all'Associazione e al suo CRM, che ne sarà titolare esclusiva;
- possibilità di scaricare in tempo reale file excel con le anagrafiche degli abbonati;
- possibilità di navigazione a partire dal posto prenotato verso l'anagrafica del cliente o verso i dati di vendita.

Al termine del rapporto contrattuale oggetto del presente appalto, il soggetto aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione dell'Associazione tutti i dati di proprietà della stessa, trattati nel corso del predetto rapporto, collaborando nella migrazione verso la futura piattaforma ed in seguito cancellando questi dati dai propri sistemi. Si impegna, inoltre, a mantenere gli obblighi di garanzia ed a rispettare i diritti di riservatezza e di proprietà intellettuale dell'Associazione.

2.3 Gestione della rete e dei canali di prevendita

La rete di vendita oltre che dal Botteghino dell'Associazione e dal sistema di vendita via Internet, è costituita dai punti remoti, ovvero da soggetti terzi che acquisiscono dalla ditta

aggiudicataria, con il benessere dell'Associazione, le attività di vendita e prevendita dei biglietti e degli abbonamenti relativi agli spettacoli dell'Associazione.

La rete di vendita, che verrà gestita dalla ditta aggiudicataria, dovrà garantire la presenza capillare sul mercato specifico di riferimento.

Tale attività dovrà interagire con la pluralità dei canali di vendita in tempo reale, consentendo al botteghino dell'Associazione la rilevazione on-line delle prenotazioni effettuate e confermate con il pagamento, che sarà accreditato sul c/c dell'Associazione il giorno successivo alla vendita.

2.4 Sedi esecuzione del servizio presso:

- Teatro Biondo, Via Roma, Palermo;
- eventuali altre sedi presso le quali l'Associazione deciderà di rappresentare spettacoli.

2.5 Promozione degli eventi

L'offerente deve prevedere una campagna promozionale degli eventi del Teatro Biondo sui diversi canali di prevendita integrati, che rappresenti anche un'opportunità di visibilità e promozione per raggiungere un pubblico selezionato di utenti interessati allo spettacolo dal vivo e al mondo degli eventi.

In particolare, l'aggiudicatario dovrà pubblicizzare sul suo sito la vendita dei biglietti di spettacoli di volta in volta indicati dal Teatro Biondo.

2.6 Passaggio di consegne – way out

L'avvio del servizio sarà subordinato, laddove necessario, ad una fase di start-up da concordare con i preposti uffici della Stazione Appaltante, che dovrà prevedere la migrazione dei contenuti e dei dati dall'attuale sistema di biglietteria, in uso all'Associazione, alla nuova piattaforma (pagine HTML e contenuti multimediali).

In tal caso, l'affidatario dovrà concordare con l'Associazione un calendario per le migrazioni, che consenta il passaggio dei dati e dei contenuti nel minor tempo possibile ed il minimo disagio agli. In tale fase, l'appaltatore gestirà, altresì, i contatti con il precedente fornitore per tutti gli aspetti del trasferimento.

Al fine di garantire la continuità del servizio di biglietteria, al termine del periodo contrattuale di durata dell'appalto, l'affidatario si impegna fin da ora a:

- consegnare tutte le schede clienti raccolte nel corso di durata dell'appalto, per clienti on- line e offline, di proprietà dell'Associazione;
- gestire il sistema di biglietteria per ulteriori 90 giorni dopo la scadenza del servizio, per permettere il corretto passaggio di consegne al nuovo operatore, salvo espressa rinuncia in tal senso da parte dell'Associazione;
- fornire un affiancamento tecnico al nuovo fornitore di almeno 32 ore effettive, per garantire una gestione ottimale del servizio nel periodo di transizione al successivo affidatario.

2.7 Formazione del personale

L'operatore economico affidatario dovrà, inoltre, provvedere alla formazione del personale dell'Associazione, necessaria all'utilizzo del sistema informatizzato di biglietteria nelle sue diverse articolazioni (sistema di vendita e di prenotazione, sistema fiscale, sistema statistico per l'estrapolazione dei dati necessari alle attività dell'Associazione, quali domanda

ministeriale ed attività di marketing).

Tale servizio dovrà essere garantito fino alla completa formazione del personale incaricato, per la messa in funzione ed il corretto funzionamento del sistema, in modo tale da assicurare un grado di autonomia sufficiente ad una gestione ottimale di primo livello del sistema e, comunque, per un numero minimo di 32 ore di formazione per ciascun incaricato, da somministrare anche in piccoli gruppi.

3. OPERATORI ECONOMICI AMMESSI

Sono ammessi a partecipare all'indagine di mercato gli operatori economici di cui all'articolo 65 D.Lgs. 36/2023, nei cui confronti non ricorrano le cause di esclusione di cui agli artt. 94 e 95 del medesimo Decreto, in possesso dei seguenti ulteriori requisiti:

- iscrizione alla CCIAA per la categoria di attività attinenti l'oggetto dell'appalto della procedura;
- idoneità dei sistemi riconosciuta dall'Agenzia dell'Entrate e dalla SIAE;
- fatturato globale minimo annuo, relativo agli ultimi 3 esercizi finanziari approvati, non inferiore al valore stimato dell'affidamento nel settore di attività oggetto dell'appalto;
- aver eseguito, nel precedente triennio (2022-2024), servizi analoghi a quello in affidamento anche a favore di soggetti privati (elencare i servizi);
- possesso di certificazione del sistema di qualità conforme ai sistemi: UNI EN ISO 9001:2015, in corso di validità.

Il fatturato è richiesto a comprova della solidità dei partecipanti alla gara per garantire un corretto svolgimento del servizio.

Tali caratteristiche saranno oggetto di "Autocertificazione" ai sensi del D.P.R. 445/2000 in seno all'istanza di manifestazione di interesse (Allegato 1).

La comprova dei suddetti requisiti sarà richiesta al concorrente nei confronti del quale verrà fatta la proposta di aggiudicazione, attraverso il FVOE.

4. DURATA E IMPORTO DEL SERVIZIO

4.1 Durata

Il servizio avrà la durata di anni 3 (tre) decorrente dalla sottoscrizione del contratto e si intenderà risolto alla scadenza del termine stabilito, senza necessità di preventiva disdetta.

Il contratto non è tacitamente rinnovabile. L'Associazione ha la facoltà di prorogare il servizio, oltre la scadenza, per il periodo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. L'impresa affidataria sarà tenuta a garantire la continuità del servizio fino all'effettivo subentro di altro contraente, agli stessi prezzi, patti, e condizioni.

4.2 Importo

Il corrispettivo del servizio viene determinato dalle *royalties* applicate su ciascun abbonamento/biglietto emesso.

Le royalties oggetto dell'offerta economica si riferiscono ai corrispettivi unitari per emissione dei titoli di accesso, che determinano l'importo, complessivo, stimato del servizio. Esse vengono suddivise per tipologia di emissione e per ciascuna tipologia è individuato un importo massimo d'offerta:

- a) Biglietti/abbonamenti/card venduti presso le casse del Teatro, per spettacoli e rassegne teatrali, royalty massima fissata in euro 0,238 (comprensivo di supporto cartaceo) iva esclusa, per ogni titolo emesso;
- b) Biglietti/abbonamenti/card venduti dall'aggiudicatario attraverso canali remoti: royalty massima fissata in euro 0,417, iva esclusa, per ogni titolo emesso.

Il valore presunto massimo dell'affidamento, previsto nel triennio, (non tassativo e solo indicativo) è stimato, complessivamente, in € 67.480,00, oltre IVA.

Tale valore è stato calcolato sulla base dello storico delle emissioni di abbonamenti e biglietti nell'anno 2024 (n. 81.126) e del prevedibile incremento dell'attività nelle prossime Stagioni Teatrali, esso potrà, quindi, variare in aumento o in ribasso in relazione al numero della bigliettazione e degli abbonamenti emessi nel corso durata contrattuale.

In particolare, si prevede che il servizio possa constare, complessivamente, di n. 90.000 titoli annui emessi per biglietti/taglianti di abbonamento, di cui n. 84.000 venduti in locale, presso le sedi dell'Associazione, e n. 6.000 in remoto, presso i punti di vendita esterni e/o tramite la rete dell'aggiudicatario.

Considerato che le prestazioni non saranno svolte all'interno delle sedi della stazione appaltante, gli oneri della sicurezza derivanti da rischi di natura interferenziale sono pari a € 0,00 (euro zero).

Il servizio oggetto dell'appalto consiste nella fornitura e gestione automatizzata di una piattaforma web. Non è previsto impiego di manodopera dedicata in modo diretto e continuativo all'esecuzione del contratto. Pertanto, non si applica l'obbligo di indicazione separata dei costi della manodopera, ai sensi dell'art. 108, comma 9, D.Lgs. 36/2023.

È a carico della ditta offerente la fornitura di supporti cartacei generici in carta termica da imprimere all'atto della stampa. Tali supporti devono prevedere stampe di loghi, per sponsorizzazioni e personalizzazioni, anche su singolo evento.

Il soggetto che presenta la manifestazione di interesse dovrà indicare il prezzo proposto per lo svolgimento del servizio nell'ambito del preventivo come indicato nel successivo paragrafo 5.

5. MODALITA' E TERMINI DI PARTECIPAZIONE

Le istanze di manifestazione d'interesse, redatte secondo il modello allegato al presente avviso ("Allegato 1"), dovranno pervenire, **sottoscritte digitalmente** dal Legale Rappresentante o soggetto munito di procura, **entro e non oltre le ore 10:00 del giorno 24.11.25**, attraverso la piattaforma "Traspare", alla quale gli O.E. dovranno preventivamente registrarsi (<https://teatrobiondo.traspare.com/>).

Entro il suddetto termine gli operatori dovranno, altresì, registrarsi all'albo fornitori dell'Associazione, alla categoria S9 "servizi per l'ICT (information communication technology)" sul portale: <https://teatrobiondo.traspare.com/suppliers>.

5.1 La documentazione da presentare è costituita da:

- manifestazione di interesse firmata digitalmente, redatta secondo il modello (allegato 1), comprensiva della dichiarazione di sussistenza dei requisiti di cui al paragrafo 3 del presente Avviso, sottoscritta dal soggetto interessato, nel caso di persona fisica, dal legale rappresentante dell'operatore economico o da un suo procuratore (in tale ultimo

- caso sarà necessario allegare anche la procura), nel caso di persona giuridica;
- relazione tecnica firmata digitalmente, completa di tutti gli elementi atti a definire compiutamente le modalità di realizzazione ed erogazione del servizio rispetto a quanto espressamente previsto dal presente Avviso, con particolare riferimento:
 - alla struttura aziendale;
 - all'adeguatezza del progetto proposto;
 - al grado di funzionalità e usabilità della piattaforma dedicata per la vendita automatizzata di abbonamenti e biglietti per singoli eventi ed altre attività, per come descritti al paragrafo 2;
 - livello di professionalità del gruppo di lavoro e dell'assistenza tecnica;
 - eventuali migliorie ulteriori e addizionali rispetto a quelli richiesti, senza oneri per l'Associazione.
 - preventivo proposto per lo svolgimento del servizio, redatto secondo il modello (allegato 2), recante l'indicazione del prezzo proposto per l'esecuzione del servizio medesimo.

Tutte le dichiarazioni dovranno essere corredate dal documento di identità in corso di validità del dichiarante. Non saranno considerate ricevibili le manifestazioni di interesse pervenute oltre il termine sopra indicato.

L'Associazione si riserva di affidare il servizio anche in caso di una sola manifestazione di interesse pervenuta.

Resta inteso che la sottoscrizione dell'istanza di partecipazione non costituisce prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento del servizio in oggetto che, invece, dovranno essere accertati dall'Associazione attraverso il FVOE in occasione dell'eventuale successivo affidamento.

6. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA

Alla scadenza del termine per la presentazione delle manifestazioni di interesse, il Responsabile Unico del Progetto (RUP), verificata la ricevibilità delle stesse, procederà a verificare la completezza e la conformità della documentazione presentata a quanto richiesto dal paragrafo 5 del presente Avviso.

Qualora necessario, il RUP procederà, ai sensi dell'art. 101 del d.lgs. 36/2023 alla richiesta di soccorso istruttorio.

All'esito della verifica di ricevibilità e ammissibilità delle istanze presentate, le manifestazioni di interesse saranno sottoposte all'esame del RUP il quale, coadiuvato da un seggio di esperti appositamente costituito, procederà ad individuare l'operatore economico attraverso un proprio provvedimento, sulla base:

- della struttura aziendale;
- dell'adeguatezza del progetto proposto, desunta dall'illustrazione delle modalità di svolgimento delle attività oggetto del servizio medesimo, con particolare riferimento a:
 - 1) grado di funzionalità e usabilità della piattaforma dedicata per la vendita automatizzata di abbonamenti e biglietti per singoli eventi ed altre attività, per come descritti al paragrafo 2, anche con riferimento all'utilizzo su dispositivi mobili;
 - 2) livello di professionalità del gruppo di lavoro e dell'assistenza tecnica;

3) eventuali migliorie ulteriori e addizionali rispetto a quelli richiesti, senza oneri per l'Associazione;

- del prezzo offerto.

All'esito dell'analisi delle manifestazioni di interesse il RUP motiverà la propria scelta in merito all'istanza ritenuta più idonea al perseguimento degli obiettivi dell'Associazione tenendo conto del prezzo proposto, che sarà valutato con peso residuale, e della rispondenza del progetto tecnico rispetto ai criteri sopra descritti, che sarà valutato con peso preponderante.

7. ULTERIORI INFORMAZIONI

Responsabile del progetto è il Dr. Stefano Ingrassia.

Eventuali richieste di chiarimenti e informazioni potranno essere inoltrate contattando il n. 091 7434304 oppure all'indirizzo e-mail s.ingrassia@teatrobiondo.it.

Il presente avviso verrà pubblicato sul sito istituzionale dell'Associazione Teatro Biondo <https://teatrobiondo.traspare.com/> alla sezione "Avvisi".

8. TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 "GDPR" i dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

Modalità del trattamento

I dati personali da Voi comunicati verranno trattati dal Titolare su supporto cartaceo, informatico o per via telematica.

Finalità del trattamento

I Vostri dati personali sono trattati senza il Vostro preventivo consenso espresso in conformità con quanto prescritto dall'art. 6 lett. comma 1 lett. b) del GDPR per le seguenti finalità:

- adempiere agli obblighi precontrattuali e contrattuali derivanti dall'esecuzione della prestazione da Voi fornita;
- adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità;
- esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;
- Il trattamento dei Vostri dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 comma 1 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I Vostri dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.

Conservazione

I dati personali conferiti per le finalità sopra esposte saranno conservati per tutta la durata del contratto e per i 10 anni successivi al termine dello stesso per finalità contabili e fiscali, come secondo la normativa vigente.

Accesso ai dati personali

I Vostri dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui sopra:

- a dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di soggetti designati;
- a soggetti esterni per finalità di gestione contabile, fiscale e dei pagamenti;
- a fornitori, tecnici addetti all'assistenza hardware e software, che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare;
- a società di consulenza della cui collaborazione si avvale il Titolare.

Comunicazione dei dati

Senza il Vostro espresso consenso ex art. 6 comma 1 lett. b) e c) GDPR, il Titolare potrà comunicare i Vostri dati per le finalità di cui all'art. 2 a Organismi di vigilanza e Autorità

giudiziarie ove obbligatorio per legge. I Vostri dati non saranno diffusi.

Trasferimento dati

La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su server ubicati all'interno dell'Unione Europea. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare l'ubicazione dei server in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto

Il conferimento dei dati per le finalità di cui all'art. 2 è necessario ai fini della gestione del rapporto contrattuale, in loro assenza, non potremo assicurare la corretta gestione del rapporto instaurato.

Diritti dell'interessato

Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR e artt. da 140-bis a 143 del Codice in materia di protezione dei dati personali.

L'interessato, potrà esercitare i diritti previsti dal CAPO III del GDPR artt. 15 -22, (*diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati*), semplicemente inviando una mail a privacy@teatrobiondo.it e/o al Responsabile della Protezione (DPO) dpo@ergon.palermo.it - ergon.serviziodpo@pec.it.

Palermo, 14.11.25

IL RUP
Dr. Stefano Ingrassia