

Spettabile  
**Comune di Reggio Emilia**  
**Servizi Culturali**  
Piazza Casotti, 1  
42121 Reggio Emilia

**c.a. Dott.ssa Elisabetta Farioli**

Bologna, 17 ottobre 2017

**Oggetto: proposta per Servizi integrati di Biglietteria, e prevendita sul circuito Vivaticket**

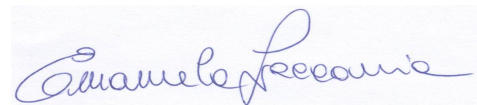
Sulla base dei colloqui intercorsi, vi sottoponiamo la nostra migliore proposta per la fornitura del sistema di biglietteria per la mostra **On the road / Via Emilia 187 a.C. 2017**, che si terrà al Palazzo dei Musei di Reggio Emilia, **dal 23 novembre 2017 al 1 luglio 2018**.

Oltre ad una valorizzazione economica il presente documento intende dettagliare le funzionalità del sistema.

L'ottica con cui è stato ideato il sistema integrato di biglietteria TLITE, è volta ad un utilizzo semplificato, una gestione snella ed economica garantendo al tempo stesso un'adattabilità di alto livello sui differenti scenari che un'organizzazione come la vostra si trova ad affrontare quotidianamente.

Restiamo a Vostra disposizione per ogni ulteriore chiarimento ed approfondimento in merito.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.



*Emanuela Zaccaria*  
**Best Union Company**  
*Sales Manager*

**PROPOSTA DI FORNITURA DI SERVIZI**

per il

**Comune di Reggio Emilia****Decorrenza****23 novembre 2017 al 1 luglio 2018****1) Descrizione del servizio**

**1a) Il Sistema di Biglietteria elettronica è denominato "TLite Versione 3.0", ritenuto idoneo dall'Agenzia delle Entrate con provvedimento 2011/94879 del 22 Giugno 2011, Codice Sistema 52110.**

Si tratta di un sistema versatile e dinamico, adatto a situazioni stabili ed estemporanee anche a grandissimo volume di sbigliettamento. Il sistema può essere utilizzato senza necessarie linee telefoniche dedicate, semplicemente allacciandosi alla rete Internet, con semplice linea ADSL, anche mediante scheda UMTS (comune chiavetta wireless), o rete wireless, ed è eventualmente integrato all'applicativo che permette il controllo accessi e l'ingresso rapido (print@home) a manifestazioni museali, sportive, fieristiche o convegni.

Il sistema Tlite è un software di biglietteria elettronica client-server per la gestione e l'emissione di titolo di accesso per eventi fiscali e non fiscali con configurazione di strutture con posti numerati. Questa versatilità di configurazione permette di esaudire differenti necessità e scenari di vendita. La società Best Union Company SpA, risulta titolare del sistema, per cui il committente che lo utilizza risulta sgravato dagli obblighi fiscali nel richiedere nuove smart card.

La componente server del sistema è collocata nella server-farm della sede operativa di Best Union ed è composta da un server operativo (TLiteServer) e un server di backup. Questo tipo di organizzazione permette all'organizzatore l'azzeramento dell'investimento economico dell'infrastruttura hardware a supporto.

Per garantire la massima performance e affidabilità del servizio entrambi i server, installati sul sistema operativo Linux Debian, si basano su hardware ad alte prestazioni e ridondanti in tutte le componenti principali (dischi, schede di rete, alimentatori, etc.).

**1b) Postazioni cassa**

Tutte le possibili funzionalità utilizzabili dal client possono essere attivate/disattivate tramite il sistema di configurazione, permettendo così la creazione di casse di tipologia e utilizzo diverso

(casche di vendita, casche di sola prenotazione, casche di creazione/gestione eventi, casche di reportistica etc.).

L'hardware richiesto per supportare il sistema TLITE sulle singole postazioni di cassa garantisce l'utilizzo di postazioni PC fisse o portatili. Il client del sistema può essere installato indifferentemente su sistemi operativi Linux (Debian/Fedora/RedHat) o Windows (XP e successivi). Inoltre il sistema TLITE prevede una procedura di backup notturno dei dati su unità nastro così da mantenere un ulteriore copia dell'intera base dati su supporto magnetico.

Garantite differenti possibilità di operare sul punto cassa tra cui:

- Vendita o annullo sia su singola postazione.
- Transazionale carta di credito integrato nei tipi di pagamento
- Transazionale con pos fisico integrato
- Disponibilità dei posti in tempo reale rispetto a internet e punti vendita/call center

Le stampanti termiche da cassa permettono un'immediata interfacciabilità con la postazione di cassa ed una elevata gestione logistica. La periferica dispone di interfaccia USB, Seriale e LAN.

**Il dimensionamento ipotizzato per le esigenze della biglietteria locale presso la biglietteria centralizzata della Mostra, prevede:**

- **1 postazione di biglietteria, per l'emissione del tagliando d'ingresso;**
- **1 lettore per la gestione del controllo accessi e print@home.**

Vantaggi di tale architettura:

- Non è necessario richiedere apposite smart card ed essere titolari del sistema;
- Installazione rapida ed in totale autonomia rispetto all'assistenza Best Union;
- Utilizzo di linee telefoniche non dedicate mediante una semplice connessione internet;
- Garanzia della funzionalità del sistema, anche semplicemente con chiavetta UMTS. In caso di interruzione di linea ADSL, il sistema è garantito con un'altra linea di back up (ISDN), oppure come descritto sopra può essere utilizzato, con chiavetta Internet;
- Abbattere i costi di un'architettura server in loco (hardware costoso, necessariamente presidiato, e tenuto in un ambiente separato, con temperatura costante);
- Eliminazione da parte dell'Organizzatore degli aspetti burocratici della titolarità (proprio libretto fiscale, rinnovo smart card, conservazione dei titoli emessi e annullati per 5 anni, ecc.).

### 1c) Controllo Accessi

Il Sistema di biglietteria TLITE prevede l'integrazione con il modulo software di gestione controllo accessi elettronico. Sistema omologato dalle Agenzie delle Entrate. La logica di gestione riprende le qualità del sistema di biglietteria attraverso una facile ed autonoma configurazione delle

politiche di accesso, un economico investimento nell'infrastruttura hardware ed una elastica gestione e personalizzazione del servizio in base alla configurazione delle singole manifestazioni. Il controllo degli accessi sarà demandato ad un parco di lettori palmari modello Powerscan Datalogic.

Oltre ad una facile gestione da parte dell'addetto il sistema integrato permette:

- Controllo elettronico dell'originalità dei tagliandi attraverso accessi elettronici a lettura codice a barre.
- Report statistici in tempo reale degli accessi effettuati su singola sede, con possibilità di confrontare i flussi di accesso con dati di emissione.
- Disciplina degli ingressi in entrata ed in uscita.
- Fiscalizzazione degli ingressi.
- Agevolare la rete di prevendita, online e offline, tramite la stampa del biglietto con codice a barre identificativo su carta normale (print@home).

Le prestazioni dei lettori garantiscono la gestione dei picchi di ingressi tipici delle manifestazioni con velocità di lettura che variano da 1,5 decimi/secondo per la lettura del codice e verifica accesso ai 3 decimi/secondo per la lettura dei codici per cui è richiesto anche l'emissione fiscale del BA.

#### 1d) Circuito di prevendita Vivaticket

Il sistema di biglietteria permette la gestione autonoma dell'innovativo sistema di prevendita dei biglietti, attraverso la Rete di Prevendita Vivaticket come segue:

- **Attivazione del portale [www.vivaticket.it](http://www.vivaticket.it)** con possibilità di mettere in vendita online anche biglietti a prezzo intero, ridotto ovvero last minute (vale a dire biglietti a prezzo ridotto venduti esclusivamente nel giorno dell'evento). Il sito [www.vivaticket.it](http://www.vivaticket.it) è il punto di riferimento per le informazioni e la vendita di eventi culturali e di entertainment. Grazie all'attività commerciale di Best Union nella diffusione di sistemi di gestione della biglietteria e alla fornitura dei servizi connessi, il sito offre al grande pubblico la possibilità di trovare e acquistare spettacoli di prosa, opera, balletto, danza, musical, cabaret, musica leggera e sinfonica, festival, mostre, musei, ...Su [Vivaticket.it](http://Vivaticket.it) è possibile acquistare biglietti per eventi (prezzo intero o ridotto, a seconda di quanto concordato con gli Organizzatori), abbonamenti e biglietti d'abbonamento, prodotti e servizi correlati al ticketing. In fase di acquisto (pagina del carrello) è possibile impostare delle regole legate a politiche di **cross-selling o cross-promotion**: abbinamenti vincolanti e non per l'acquisto di più biglietti a un prezzo specifico, di più spettacoli abbinati o di altri prodotti correlati (visite guidate, tour, audioguide, libretti di sala, cataloghi, prodotti, audiovisivi, merchandising, ...). [Vivaticket.it](http://Vivaticket.it), oltre che un canale di informazione e vendita, è anche uno degli spazi di **visibilità e promozione**

messi a disposizione dal circuito per raggiungere un pubblico selezionato di utenti interessati allo spettacolo dal vivo e al mondo degli eventi.

- **Attivazione della rete di distribuzione fisica Vivaticket:** 780 punti vendita in tutta Italia. Presenza in tutti i capoluogo di regione e di provincia, 360 comuni con più di 7000 abitanti. La rete Vivaticket è formata da punti diversificati e sinergici appartenenti a varie categorie quali: GDO, Agenzie Viaggi, Librerie, Edicole, rivendite specializzate, Ricevitorie, Negozi di Dischi. Tabaccherie, Bar, attenti al cliente finale. Il 60% dei punti vendita Vivaticket è aperto anche la domenica e l'80% fa orario continuato; i nostri punti distributivi sono dotati di POS per pagamenti con carta di credito e bancomat per il servizio di vendita biglietti. Ogni affiliato presenta una garanzia sugli incassi, per garantire Best Union e anche il cliente organizzatore che si affida a Best Union.
- **Attivazione del call center Vivaticket 892.234:** Servizio di informazioni e prevendita con numerazione unica nazionale a pagamento. La scelta di una numerazione a pagamento permette di remunerare il servizio non solo di vendita ma anche informativo. Le informazioni fornite possono coprire tutte le esigenze del cliente, sia di supporto alla vendita (orari, prezzi e tipologie dei biglietti, disponibilità,...) sia relative ad altri servizi connessi (come arrivare, parcheggi, accesso per i disabili, ...). Il personale del call center farà riferimento alle notizie ufficiali comunicate dall'Organizzatore a Best Union e pubblicate sul sito [www.vivaticket.it](http://www.vivaticket.it) e in caso di richieste ulteriori si metterà in contatto con l'Organizzatore per completare le informazioni in suo possesso. Il servizio viene erogato in italiano, inglese, francese e tedesco da personale qualificato e formato in maniera specifica
- **Acquisto titoli via cellulare con Vivaticket Mobile:** scaricando Vivaticket Mobile dal proprio Tablet e/o smartphone

L'utilizzo dei canali di prevendita comporta la seguente visibilità:

- Oltre 1.700.000 contatti/mese;
- Oltre 7.000.000 di visite, di cui 4.300.000 di visite uniche;
- Oltre 900.000 registrati alla newsletter settimanale

La vendita su internet che è integrata nel sistema utilizzando gli stessi protocolli e le medesime procedure di vendita di un client, ne ripropone tutte le funzionalità con la differenza che l'utente in questo caso è operante su browser web.

L'interfaccia prevede la personalizzazione grafica secondo il look & feel del sito web della mostra garantendo una continuità di immagine anche in questo servizio sfruttando la visibilità del sito [www.vivaticket.it](http://www.vivaticket.it).

### 1e) Assistenza e manutenzione.

L'architettura in house del sistema TLITE evidenzia una gestione estremamente semplice ed immediata dell'assistenza e manutenzione.

Quali titolari del sistema di emissione, Best Union Company SpA garantisce automaticamente e senza costi aggiuntivi tutte le modifiche ed aggiornamenti conservativi ed evolutivi del sistema in oggetto.

Il servizio si riferisce allo svolgimento di attività tecniche di supporto relativamente:

- Alla configurazione degli eventi sul sistema di biglietteria.
- Alla distribuzione delle configurazioni.
- Alla verifica dei sistemi.
- Al passaggio ed attivazione del sistema in produzione.
- Alla formazione del personale addetto alle vendite tramite le postazioni on-site.
- Al supporto tecnico ed assistenza in modalità remota.

### 1i) Giroconto degli incassi

Incassi di prevendita sul circuito Vivaticket: saranno versati settimanalmente sulla base degli incassi della settimana precedente, su conto corrente che ci indicherete sul contratto.

## 2) Offerta Economica

### 2a) Servizi integrati di Biglietteria e Controllo Accessi, comprensivo di noleggio hardware

Il corrispettivo del servizio di noleggio del sistema di Biglietteria TLITE (comprensivo dei dispositivi hardware) per l'arco temporale, 23 novembre 2017 - 1 luglio 2018, è il seguente:

Nel dettaglio:

<u>Tipo di Servizio</u>	<u>Quotazione</u>
<b><u>SERVIZIO DI BIGLIETTERIA LOCALE</u></b>	

Sistema Biglietteria omologato modello TLITE 3.0 con modulo aggiuntivo di gestione sistemi di prevendita, software di reportistica	<b><u>Canone a forfait di 2.500€</u></b> <b><u>oltre Iva di legge 22%</u></b>
Fornitura di una licenze Tlite	
Noleggio di un pc fisso o portatile	
Noleggio hardware 1 stampante termica Toshiba	
Utilizzo del modulo per il controllo accessi e print@home	
Fornitura tagliandi generici Vivaticket	
Servizi di Assistenza per installazione, configurazione e formazione	
Installazione/disinstallazione e Configurazione Sistema	

<b>SERVIZIO DI PREVENDITA</b>	
Set-up, configurazione, personalizzazione, assistenza e realizzazione pagina di vendita su modello Vivaticket	<b><u>1,50 Euro a biglietto venduto per individuali e gruppi</u></b> <b><u>1,00 Euro a biglietto venduto per scuole</u></b>
Attivazione del circuito Vivaticket	
Promozione e cross-selling sui canali Vivaticket	

\* Best Union richiede che, a fronte degli investimenti strutturali affrontati, possa essere il gestore unico della biglietteria e che il logo Vivaticket sia indicato su tutta la comunicazione, per l'attività di promozione e vendita ai gruppi organizzati.

La proposta integrata INCLUDE:

- Attivazione e del sistema, installazione e disinstallazione delle componenti hardware;
- Formazione del personale;
- Utilizzo dell'hardware (come specificato);
- Utilizzo delle licenze software (come specificato);
- Creazione dell'evento nelle varie tipologie prezzi (interi, ridotti, omaggi, ecc.);
- Formazione e supporto all'utilizzo del sistema;
- Titolarità del sistema Best Union e invio dei sigilli fiscali emessi, in via telematica all'Agenzia delle Entrate;
- Assistenza e help desk per l'utilizzo del sistema;
- Disponibilità di tutte le stampe fiscali del sistema, inclusi i relativi C1,
- Biglietti generici Vivaticket.

La proposta NON INCLUDE:

- Linee telefoniche per l'utilizzo del sistema (ADSL oppure chiavetta UMTS);
- Corrente elettrica;
- Gestione pratiche di apertura e chiusura Siae (Best Union Company fornirà unicamente la dichiarazione di titolarità del sistema);

### 3) Fatturazione e pagamenti

- 30% del canone all'attivazione: entro novembre 2017;

- 30% del canone: 1° marzo 2018 ;
  - 40% a fine Mostra.
- Pagamento a mezzo bonifico bancario entro 30 giorni data fattura.

#### 4) Riservatezza

Ciascuna Parte si impegna a non divulgare a terzi e a non utilizzare, eccetto che per gli scopi del presente contratto, informazioni di natura confidenziale, quali ad esempio informazioni tecniche, dati pubblicitari o finanziari, informazioni commerciali, know how, prezzi, costi, informazioni amministrative, operative, progetti presenti o futuri o strategie dell'altra Parte, o comunque qualunque altra informazione che nel momento della divulgazione non sia ancora di pubblico dominio.

Ciascuna Parte si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire e tutelare la natura confidenziale delle suddette informazioni. Il presente Articolo deve intendersi vincolante per le Parti anche alla scadenza della presente offerta, che si intende di validità pari a 180 gg.

All'accettazione della presente, potremo predisporre i relativi contratti di servizio per le diverse componenti e conseguentemente predisporci per avviare tutte le attività inerenti.

Ringraziando per la Vostra cortese attenzione riservata a questa nostra, in attesa di ricevere la presente controfirmata per accettazione mezzo mail all'indirizzo [ezaccaria@bestunion.com](mailto:ezaccaria@bestunion.com), nel rimanere a vostra completa disposizione per ulteriori chiarimenti in merito, l'occasione ci è gradita per porgervi i nostri più cordiali saluti.

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Firma per accettazione

---



Emanuela Zaccaria  
Sales Manager  
Best Union Company Spa