

REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE SICILIANA

ASSESSORATO REGIONALE DEI BENI CULTURALI E DELL'IDENTITA'
SICILIANA

DIPARTIMENTO DEI BENI CULTURALI E DELL'IDENTITA' SICILIANA

**GESTIONE DI UN SISTEMA TERRITORIALE INTEGRATO DEI SERVIZI
PER IL PUBBLICO DI CUI ALL'ART. 117 D. LGS 22 GENNAIO 2004 N. 42**

SITI PROVINCIA DI PALERMO-LOTTO PA1

CIG 0552723970

ATTO DI SOTTOMISSIONE E CONCORDAMENTO

PREMESSO

- che con Atto di Concessione stipulato in data 06/10/2016, rep. N. 118 registrato in PALERMO il 21/10/2016 al n. 126 S1, la Regione Siciliana Assessorato dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana – Dipartimento dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana - di seguito denominata "Amministrazione" - ha affidato in concessione al Raggruppamento Temporaneo di Imprese costituito dalla mandataria **Società Cooperativa Culture** con sede legale in Venezia Mestre, c.so del Popolo, 40, P.IVA 03174750277, e dalle mandanti: **Mondo Mostre s.r.l.** con sede legale in Roma, l.go del Teatro Valle, 6, P.IVA 07450841007, **Skira Editore s.p.a.** con sede legale in Milano, via Torino, 61, P.IVA 11282450151, di seguito denominato "Concessionario", la gestione di un sistema territoriale integrato di servizi per il pubblico di cui all'art. 117, D.Lgs. 22 gennaio 2004 n. 42, nei siti dei territori comunali di Palermo, Monreale e San Cipirrello (Lotto PA1);

- che in data 5/10/2017 l'Amministrazione e il Concessionario hanno sottoscritto l'Atto di rettifica al suddetto Atto di Concessione, rep. 121 del 5/10/2017
- - che l'art. 27 della legge regionale 11 agosto 2017, n. 16 recante "*Disposizioni programmatiche e correttive per l'anno 2017. Legge di stabilità regionale. Stralcio I.*" nel modificare la legge regionale 22 dicembre 2015, n. 19 in materia di *teleticketing*, stabilisce che "*Nel rispetto delle disposizioni di cui alla lettera a) del comma 3 dell'articolo 115 del Codice dei beni culturali e del paesaggio approvato con decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, l'Assessorato regionale dei beni culturali e dell'identità siciliana è autorizzato alla stipula, senza nuovi o maggiori oneri a carico del bilancio della Regione, di apposite convenzioni per l'affidamento dei servizi di prenotazione, prevendita e biglietteria a distanza, anche mediante l'utilizzo di procedure automatizzate teleticketing, nei siti della cultura sottoposti a vigilanza e controllo dello stesso Assessorato. Per i siti affidati o da affidare ai concessionari dei servizi aggiuntivi di cui all'articolo 117 del decreto legislativo n. 42/2004 e successive modifiche ed integrazioni, le attività di prenotazione, prevendita e biglietteria a distanza di cui al presente comma possono essere affidate, a richiesta, ai concessionari dei relativi siti, anche in forma associata tra loro, senza nuovi o maggiori oneri a carico della Regione o dell'utenza cui sono destinati.*"
- - che con nota prot. N. 42082 del 04/09/2017, l'Assessorato Regionale dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana, al fine di uniformare l'attuale sistema di bigliettazione presso i siti della Provincia di Palermo - già affidato in concessione al RTI con mandataria la Società Cooperativa Culture (cfr. art. 5 del contratto n. 118 del 6.10.2016) -, a quanto stabilito dall'art. 27, della legge regionale 11 agosto 2017, n. 16, ha chiesto la disponibilità del RTI ad attivare *i servizi di prenotazione, prevendita e biglietteria anche a distanza mediante l'utilizzo di procedure automatizzate di teleticketing*, condizionando l'avvio del servizio con le predette modalità alla stipula di un atto integrativo al contratto di concessione n. 118 del 6.10.2016;
- che con nota prot. n. 44042 del 15/9/2017 la Società Cooperativa Culture, nella sua qualità di mandataria del RTI, ha richiesto l'autorizzazione all'affidamento dei servizi di prenotazione, prevendita e biglietteria elettronica *on site* ed a distanza, attraverso l'utilizzo di procedure automatizzate di *teleticketing*, nei siti della cultura della

Provincia di Palermo (Chiosstro del Duomo Santa Maria La Nuova – Monreale, Castello della Zisa – Palermo , Area archeologica di Monte Jato – San Cipirrello), già assunti in concessione con contratto n. 118 del 6.10.2016;

- che con nota prot. n. scc-2017-002915 del 5/10//2017 la Società Cooperativa Culture ha presentato una relazione – parte integrante e sostanziale del presente atto - contenente la descrizione dettagliata della piattaforma in uso che consentirà all'Amministrazione Regionale un costante controllo dei servizi di prenotazione, prevendita e biglietteria elettronica *on site* e a distanza, senza maggiori oneri per la stessa né per l'utenza;
- che, in particolare, il sistema di biglietteria consentirà di caricare lotti virtuali di biglietti pre-acquistati, ai sensi dell'art. 5 del contratto di concessione n. 118 del 6.10.2016, dal Concessionario presso l'Amministrazione, la quale avrà tutti gli strumenti per il controllo operativo e gestionale dei biglietti pre-acquistati e rivenduti nei siti in concessione. I biglietti venduti saranno conteggiati e contabilizzati in tempo reale attingendo dal carico di biglietti pre-acquistati;
- che ai sensi dell'art.114, comma 2 del d.lgs. 163 del 2006 e dell'art. 311 comma 2, lettera "a" del D.P.R. 207/2010 è possibile dar corso a variazioni dei contratti già stipulati "*per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari*";

PREMESSO INOLTRE

- che con nota prot.n. 361 del 16/1/2017 il RUP per l'esecuzione del contratto di concessione relativamente al sito archeologico di Monte Jato, dott. Francesca Spatafora, ha comunicato di voler avvalersi del Concessionario per l'affidamento dei servizi aggiuntivi ex art.117 del D.lgs 42/2004 (in seguito Servizi), entro il limite del quinto d'obbligo calcolato sul valore della concessione per singolo lotto, presso il Museo Archeologico Regionale A. Salinas, Istituto rimasto escluso dalle gare di affidamento dei Servizi Aggiuntivi in quanto all'epoca interessato da lavori di restauro;
- che l'art. 15 del Bando di Gara per la gestione integrata dei Servizi al Pubblico così recita: "*Nel corso della fornitura dei servizi di cui al presente bando, le parti potranno convenire variazione dei medesimi servizi e/o previsione di ulteriori servizi entro il limite del quinto d'obbligo calcolato sul valore della concessione*

per singolo lotto...A tal fine A tal fine l'Amministrazione si riserva di concedere altri servizi e/o individuare altri siti dove attivare i servizi” ;

- che con determina prot .n. 5237 del 3/10/2017 il RUP per l'esecuzione del contratto, dott. Francesca Spatafora, ha approvato il valore del contratto relativo alla prestazione aggiuntiva presso il Museo Archeologico Regionale A. Salinas, che ammonta a € 44.714,00;

- che tale valore è inferiore a € 53.594,73 pari al quinto del valore complessivo della concessione del Lotto PA1 di € 267.973,65;

TUTTO CIÒ PREMESSO

Il Raggruppamento Temporaneo di Imprese costituito dalla mandataria **Società Cooperativa Culture** con sede legale in Venezia Mestre, c.so del Popolo, 40, P.IVA 03174750277, nella persona di Maria Letizia Casuccio nata a Roma il 27/10/1960 in qualità di Consigliere Delegato della mandataria Società Cooperativa Culture, domiciliato per la carica presso la sede legale della Società

DICHIARA E SI OBBLIGA

di adempiere a quanto segue:

ART. 1

Il Concessionario si impegna ad eseguire, senza nuovi o maggiori oneri a carico dell'Amministrazione o dell'utenza a cui sono destinati i seguenti servizi: servizio di prenotazione, prevendita e biglietteria elettronica *on site* e a distanza, anche mediante l'utilizzo di procedure automatizzate teleticketing in data secondo gli elaborati allegati e consistenti nel Piano descrittivo della piattaforma informatica SNAPP;

ART. 2

Il Concessionario accetta di eseguire, presso il **Museo Archeologico Regionale A. Salinas in Palermo**, la fornitura di tutti i servizi come da tabella allegata al presente atto di sottomissione e concordamento e si impegna a svolgere, senza alcuna eccezione di sorta, tutti i servizi previsti agli stessi patti e condizioni del contratto originario. Pertanto, tutte le norme e prescrizioni del

contratto originario, dell'atto di rettifica e del capitolato speciale di appalto vengono integralmente recepite ed accettate con il presente atto.

ART. 3

Il Concessionario dovrà corrispondere alla Regione Siciliana Assessorato dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana il Canone annuo fisso relativo alla gestione dei Servizi presso il Museo Archeologico Regionale A. Salinas in Palermo, implementato del rialzo d'asta e pari ad euro 16.382,65 (Euro sedicimilatrecentoottantadue/65) annui;

ART. 4

La decorrenza e la durata della concessione rimangono invariate, così come indicate nell'atto di rettifica al contratto originario, citato in premessa;

Art.5

Il Concessionario si impegna ad eseguire, senza nuovi o maggiori oneri a carico dell'Amministrazione o dell'utenza a cui sono destinati i servizi già indicati all'art.1 del presente Atto di sottomissione anche presso il Museo Archeologico Regionale A. Salinas in Palermo;

ART. 6

Le premesse e gli allegati formano parte integrante e sostanziale del presente atto;

ART. 7

Il presente atto è fin d'ora impegnativo per l'Impresa, mentre lo sarà per la Stazione Appaltante soltanto dopo che siano intervenute le relative approvazioni di legge.

Il presente verbale viene letto, confermato e sottoscritto dalle parti in segno di completa accettazione.

Allegati:

Nota Assessorato regionale prot. N. 42082 del 04/09/2017

Nota Coopculture prot. scc-2017-002642 del 6/09/2017 registrata in ingresso
con prot. N. 44042 del 15/09/2017;

Nota Coopculture prot. scc-2017-002915 del 5/10//2017;

Relazione tecnico descrittiva piattaforma informatica SNAPP

Tabella dei servizi da attivare presso il Museo Archeologico Regionale

A.Salinas

Planimetria degli spazi in concessione

in Palermo

IL CONCESSIONARIO

Il Consigliere Delegato della Società Cooperativa Culture

Dott. Maria Letizia Casuccio

I RESPONSABILI DEL PROCEDIMENTO

per l'esecuzione del contratto

Dott. Sergio Gelardi

Dott. Francesca Spatafora

Il Dirigente Generale

Volpes



REGIONE SICILIANA

Assessorato dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana
Dipartimento dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana
Area Affari Generali

tel. 0917071590 - fax 0917071700
mail: areabci@regione.sicilia.it
pec: dipartimento.beni.culturali@certmail.regione.sicilia.it

rif. : prot. del

Palermo, prot. n. **42082** del **04.09.2017**
prot. int. **4395** del **04.09.2017**

Oggetto: art. 27 della legge regionale 11 agosto 2017, n. 16 "Disposizioni programmatiche e correttive per l'anno 2017. Legge di stabilità regionale. Stralcio I" - **Modifiche alla legge regionale 22 dicembre 2005, n. 19 in materia di teleticketing**

Spett.le Società Cooperativa culture
coopculture@pec.it

Spett.le Società Thekey
amministrazione@aditusculture.com

e, p.c.
dell'Assessore regionale dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana
gabinettobci@regione.sicilia.it

Servizio 6 Fruizione, valorizzazione
e promozione del patrimonio
serv.valorizzazionebci@regione.sicilia.it

Servizio 1 Legale e contenzioso
serv.legalecontenziosobci@regione.sicilia.it

Si fa seguito ai recenti incontri presso la Presidenza della Regione, cui hanno preso parte i rappresentanti di codeste Società, giusta convocazione dell'On.le Presidente della Regione, al fine di risolvere le problematiche relative alla vendita online dei ticket d'ingresso e ai servizi di prevendita e prenotazione relativamente ai servizi aggiuntivi ex art. 117 del decreto legislativo n. 42/2004 e successive modifiche ed integrazioni e si comunica che sulla Gazzetta Ufficiale della Regione Siciliana - Supplemento ordinario n. 35 del 25 agosto 2017 è stata pubblicata la norma in oggetto.

L'art. 27 della novella normativa, modificando la legge regionale 22 dicembre 2005, n. 19 in materia di teleticketing, prevede che per i siti della cultura, *affidati o da affidare ai concessionari dei servizi aggiuntivi di cui all'articolo 117 del decreto legislativo n. 42/2004 e successive modifiche ed integrazioni, le attività di prenotazione, prevendita e biglietteria a distanza, possono essere affidate, a richiesta, ai concessionari dei relativi siti, anche in forma associata tra loro, senza nuovi o maggiori oneri a carico della Regione o dell'utenza cui sono destinati.*

Pertanto, a conferma dell'interesse già precedentemente manifestato anche nel corso degli incontri precedenti, codeste Società dovranno far pervenire apposita richiesta a questo Dipartimento per l'autorizzazione all'affidamento di che trattasi, previa stipula di atto integrativo al contratto.

Dirigente Generale
Gaetano Pennino



Roma, 05/09/2017

Alla Regione Siciliana - Dipartimento dei Beni Culturali e dell'I.S. - Palermo
Alla cortese attenzione Direttore Gaetano Pennino
dipartimento.beni.culturali@certmail.regione.sicilia.it

All'Area affari generali
areabci@regione.sicilia.it

e p.c.

Agli Uffici di diretta collaborazione Assessore regionale dei Beni culturali e dell'Identità siciliana
gabinettobci@regione.sicilia.it

Al Servizio Legale e Contenzioso
Alla cortese attenzione arch. Susanna Curseri
serv.legalecontenziosobci@regione.sicilia.it

Al Servizio Fruizione, valorizzazione e promozione del patrimonio culturale pubblico e privato
Alla cortese attenzione Ing. Sergio Alessandro
serv.valorizzazionebci@regione.sicilia.it

Oggetto: art. 27 legge regionale 11 agosto 2017, n. 16 "Disposizioni programmatiche e correttive per l'anno 2017. Legge di stabilità regionale. Stralcio I. Modifiche alla legge regionale 22 dicembre 2015, n. 19 in materia di teleticketing. Richiesta autorizzazione affidamento servizi.

Al fine di avviare dal primo ottobre 2017 le attività di prenotazione, prevendita, biglietteria elettronica on site e biglietteria a distanza di cui alla nota prot. n. 42082 del 04/09/2017 si richiede l'autorizzazione all'affidamento di tali attività.

Si resta a disposizione per la definizione delle modalità operative in vista della stipula dell'atto integrativo al contratto.

Letizia Casuccio
Direttore Generale

società
cooperativa
culture
p. iva e cod. fisc.
03174750277
www.coopculture.it
coopculture@pec.it

sede legale
venezia Mestre 30172
corso del popolo, 40
t +39 041 0991100
f +39 041 0991120

roma 00185
via sommacampagna, 9
t +39 06 39080701
f +39 06 39750950

sedi cooperative

torino 10125
via san'anselmo, 6
t +39 011 6699725
f +39 011 6508190

firenze 50129
via guelfa, 9
t +39 055 3385167
f +39 055 3985157

napoli 80143
corso umberto I, 58
t +39 081 19305701
f +39 081 5626945

palermo 90139
via a. borrelli, 3
sicilia@coopculture.it



Roma, 05/10/2017

Alla Regione Siciliana - Dipartimento dei Beni Culturali e dell'I.S. - Palermo
Alla cortese attenzione Maria Elena Volpes
dirgenbci@regione.sicilia.it
dipartimento.beni.culturali@certmail.regione.sicilia.it

All'Area affari generali
areabci@regione.sicilia.it

Al Servizio Fruizione, valorizzazione e promozione del patrimonio culturale
pubblico e privato
Alla cortese attenzione Ing. Sergio Alessandro
serv.valorizzazionebci@regione.sicilia.it

e p.c.

Al Servizio Legale e Contenzioso
Alla cortese attenzione arch. Susanna Curseri
serv.legalecontenziosobci@regione.sicilia.it

Oggetto: art. 27 legge regionale 11 agosto 2017, n. 16 "Disposizioni programmatiche e correttive per l'anno 2017. Legge di stabilità regionale. Stralcio I. Modifiche alla legge regionale 22 dicembre 2015, n. 19 in materia di teleticketing. Trasmissione proposta di adozione piattaforma informatizzata

Ad integrazione della nota prot. n. 2642 del 06/09/2017, al fine di avviare le attività di prenotazione, prevendita, biglietteria elettronica on site e biglietteria a distanza di cui in oggetto, si trasmette la proposta operativa relativa alla piattaforma attraverso la quale verranno gestite le attività sopra descritte.

Si resta in attesa della stipula dell'atto integrativo del contratto per poter procedere con l'immediata attivazione dei servizi.

Letizia Casuccio
Direttore Generale

società
cooperativa
culture
via s. odd. 150
00147 Roma
tel. 06 39981101
www.coopculture.it

sede legale
venezia Mestre
via del socio 15
tel. 041 441390110
tel. 041 441390110

roma ufficio
via s. odd. 150
tel. 06 39981101
tel. 06 39981101

torino ufficio

torino ufficio
via s. odd. 150
tel. 011 441390110
tel. 011 441390110

fiorenza ufficio
via s. odd. 150
tel. 055 441390110
tel. 055 441390110

napoli ufficio
via s. odd. 150
tel. 081 441390110
tel. 081 441390110

palermo ufficio
via s. odd. 150
tel. 091 441390110
tel. 091 441390110

Premessa e obiettivi

La Regione Sicilia con le modifiche introdotte dall'art. 27 legge regionale 11 agosto 2017, n. 16 "*Disposizioni programmatiche e correttive per l'anno 2017. Legge di stabilità regionale. Stralcio I. Modifiche alla legge regionale 22 dicembre 2015, n. 19 in materia di teleticketing*" ha dato l'opportunità ai soggetti concessionari di servizi aggiuntivi di richiedere l'affidamento dei servizi di prenotazione, prevendita, biglietteria elettronica on site e biglietteria a distanza senza nuovi oneri a carico dell'amministrazione regionale o dell'utenza a cui sono destinati.

Facendo seguito ai precedenti incontri e alle difficoltà emerse nella gestione di un doppio sistema di vendita (cartaceo ed elettronico), vorremmo proporre, l'utilizzo di una piattaforma informatizzata di proprietà di questa società per la vendita dei titoli d'accesso e dei servizi sia presso le biglietterie ordinarie, sia per la vendita online per le concessioni di Coopculture in Sicilia.

Il Concessionario continuerà a versare all'Amministrazione, preventivamente alla vendita, l'importo del corrispettivo relativo al numero e tipologia di biglietti che intende emettere attraverso il sistema informatizzato. La smaterializzazione dei biglietti e la digitalizzazione del processo consentirà un contenimento della spesa e permetterà un efficace controllo da parte dell'Amministrazione regionale.

Soluzioni proposte

Per ampliare immediatamente i canali di vendita pur mantenendo elevate le caratteristiche di controllo da parte delle amministrazioni, si propone una soluzione che prevedono bassi costi di realizzazione e immediata possibilità di attuazione.

1. Possibilità di caricare nel sistema di biglietteria lotti virtuali di biglietti pre-acquistati dalle amministrazioni le quali avranno in questo modo tutti gli strumenti per il controllo operativo e gestionale dei biglietti pre-acquistati e rivenduti nei siti in concessione. Attraverso il sistema di vendita potranno essere inoltre controllate in tempo reale tutte le vendite e gli accessi effettuati. (già implementato nei sistemi dei concessionari). I biglietti venduti saranno conteggiati e contabilizzati in tempo reale attingendo dal carico di biglietti pre-acquistati.

Caratteristiche di sicurezza e controllo.

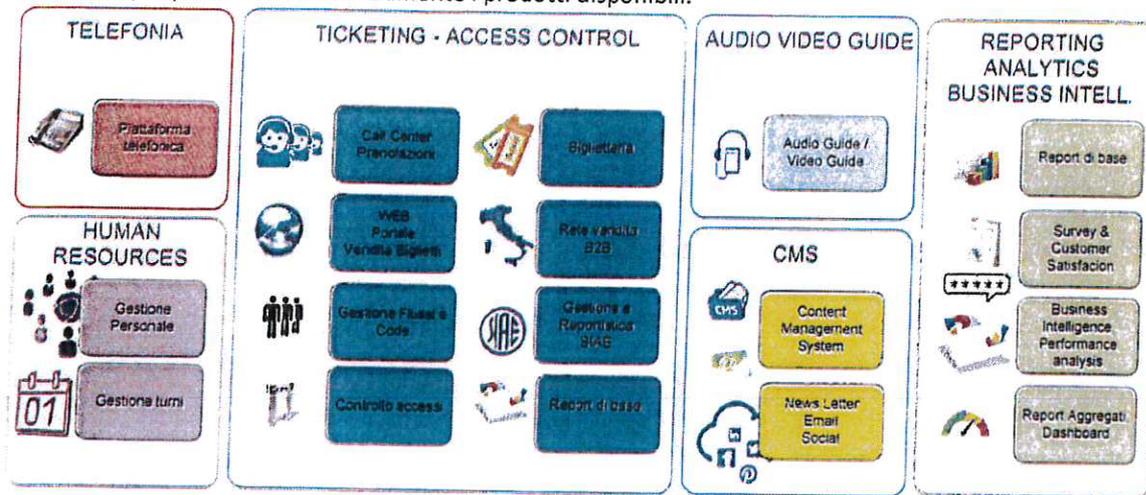
Di seguito, sono illustrate le caratteristiche del sistema di vendita SNAPP utilizzato da Coopculture.

Il sistema di biglietteria CoopCulture, per ogni biglietto, emesso, annullato, o utilizzato provvede a generare gli opportuni log e contabilizzazioni finanziarie e fiscali. Ogni biglietto emesso ed utilizzato, attraverso qualsiasi canale, viene verificato e registrato.

Il sistema di biglietteria permette la gestione delle quantità di biglietti acquistati attraverso un sistema di **carico e scarico**, che prevede che:

- Dopo aver effettuato l'acquisto dalle amministrazioni, i lotti di biglietti siano pre-caricati sul sistema di biglietteria e quindi disponibili alla vendita dal sistema, attualmente solo dalle casse, ma potenzialmente attraverso altri canali remoti come online, call center, reti di vendita;
- L'amministrazione, attraverso speciali credenziali d'accesso, validi l'imputazione del carico dei biglietti acquistati;
- Ogni biglietto venduto dai diversi canali di vendita sia conteggiato dal sistema che aggiornerà in tempo reale le giacenze.

La piattaforma, è attualmente in uso per la gestione centralizzata di oltre 100 siti culturali sul territorio italiano per un numero di oltre **11 milioni di biglietti annui emessi**, 550 mila utenti visite didattiche, 100 mila visite didattiche scuole, 19 mila laboratori didattici, 650 mila utenti audio e video guide, 3 Call Center e 3,4 milioni di prenotazioni, 9 milioni di visualizzazioni pagine web. Il sistema è completato da una rete business di prevendita che permette a circa 800 operatori professionali (agenzie e Tour Operator nazionali e stranieri) di prenotare autonomamente i prodotti disponibili.



Queste sono alcune funzionalità principali disponibili sul sistema di biglietteria:

Il sistema permette in modo facile e veloce la vendita e prenotazione di biglietti (datati, open, legati a viste guidate o contingentati su orari). Il sistema permette la **gestione delle aperture, chiusure di cassa** e verifica contanti con la visualizzazione e stampa dei relativi giornalieri. Il sistema presenta le seguenti caratteristiche:

- gestione di un **numero illimitato** di siti, eventi, aree archeologiche;
- **vendita ed emissione** di biglietti di accesso singolo al sito. I biglietti sono completamente configurabili in termini di diritti di accesso e di riduzione di prezzo e canale di vendita;
- le **tipologie di biglietti** configurabili sono tecnicamente infinite e coprono tutte le tipologie previste: biglietti ed abbonamenti interi, ridotti, gruppi, omaggio, biglietti integrati con altri siti museali o mostre. Possono essere configurati biglietti famiglia, o scontati in base a codici di sconto, coupon, voucher;
- gli **abbonamenti** mensili, periodici annuali, fidelity card validi per più ingressi possono essere stampati su normali biglietti o su card plastiche con la possibilità di includere i dati personali ed un'eventuale fotografia;
- il sistema permette congiuntamente alla vendita di biglietti anche la **vendita di servizi e prodotti** quali ad esempio audioguide. Il carrello permette l'inserimento, la modifica e la cancellazione di prodotti o biglietti prima del pagamento. Dopo la conclusione della transazione è altresì possibile annullare sia l'intera transazione sia singoli biglietti. Il sistema tiene traccia di ogni singola operazione di emissione ed annulla;
- il software consente **pagamenti con carte di credito e debito, paypal** nelle operazioni di vendita da remoto, all'occorrenza altri pagamenti possono essere abilitati quali pagamento **su conto cliente** o mediante **bonifico bancario**, usato per gestire i pagamenti dei partner commerciali come Tour Operator;
- il sistema permette la **gestione della capacità** di affluenza sia come capienza generale che per fasce orarie. Sono anche possibili gestioni di capacità per eventi con posti disponibili;
- da ogni singola installazione, a seconda dei diritti attribuiti alla stazione o al singolo operatore, possono essere resi visibili i **report in tempo reale** delle vendite o degli accessi;

- la **configurazione dei prezzi** può essere differenziata in base a molteplici regole che includono: in base al canale di vendita quali biglietteria, Call Center, vendite grandi clienti (B2B), vendite web (B2C); in base alle aree operative (front office biglietteria, back office); in base alle offerte di sconto;
- l'accesso alla piattaforma è regolato da **user e password** assegnate con diversi diritti e privilegi a gruppi (Cassieri, Supervisor, ecc.) o personalizzabile direttamente per singolo operatore;
- il sistema di biglietteria è **multilingua** progettato per l'utilizzo simultaneo in più lingue sia per il software di biglietteria che per pagine di vendita web;
- il sistema di biglietteria include anche un sistema di **retail** che permette in modo semplice di aggiungere la vendita di prodotti alle casse attraverso la stessa interfaccia. E' ideale per la vendita di pubblicazioni ed oggettistica così come per la vendita di servizi come audio guide. L'incassato viene poi rendicontato per dipartimento merceologico, per sito, per cassa, per operatore. Per l'emissione dello scontrino fiscale è necessario l'utilizzo o l'interfacciamento di un registratore fiscale o stampante ricevute fiscali;
- i **layout dei biglietti** possono essere configurati a piacere ed a seconda della tipologia di biglietto configurato. Su di essi è possibile riportare tutte le informazioni richieste dalla normativa SIAE e caratteristiche del biglietto quali: prezzo, codice univoco a barre, riferimenti alla transazione, data ora di vendita, data ora di validità o biglietto aperto;
- la piattaforma dispone di un potente **CRM** in cui confluiscono tutte le informazioni sui clienti registrati dai vari canali. Il CRM permette di avere degli strumenti di analisi e marketing avanzati che permettono la gestione vendite, amministrazione, fatturazione, marketing e digital marketing, promozioni e sconti mirati.

Caratteristica delle vendite web

Il sito web costituisce il canale privilegiato per poter raggiungere direttamente nei luoghi di provenienza tutta la **potenziale clientela intercettabile**. Il futuro visitatore deve poter reperire on line le indicazioni utili, sia in italiano che in lingua inglese, per poter programmare la propria visita, dalle mostre ed eventi, dagli orari alle tipologie di biglietti, dai costi ai possibili servizi accessori (es. visite guidate e audio guide), ai regolamenti per l'acquisto. La **prevendita on line**, quindi, deve essere usabile (facile da navigare), accessibile (fruibile da tutte le tipologie d'utente), responsive (navigabile sia da pc sia da smartphone e tablet) e con informazioni aggiornate. L'**immagine grafica** del sito di vendita omogenea a quella del sito istituzionale della regione sicilia e ad essa essere immediatamente riconducibile.

Il sistema proposto permette all'utente di contestualizzare le informazioni alle proprie esigenze: inserendo le date e gli orari in cui prevede di visitare i siti, ad esempio, gli verranno indicati le mostre, gli eventi o altri servizi offerti a cui potrà accedere.

Il sistema consente all'utenza che decide di registrarsi al sito di usufruire di alcuni vantaggi:

- effettuare acquisti senza dover, ogni volta, inserire i propri dati personali;
- essere destinatario di campagne marketing (sconti, coupon, etc.);
- poter visualizzare gli ordini effettuati;
- poter scaricare in qualunque momento i titoli di accesso acquistati;
- modificare i dati del proprio profilo, inseriti durante la registrazione.

Per la registrazione, facoltativa e non obbligatoria per l'acquisto, sono richieste le seguenti informazioni: **dati anagrafici** (nome, cognome, data di nascita, sesso, nazionalità), **informazioni di contatto** (indirizzo e-mail e telefono), **dati di accesso** (nome utente e password). Compilato e inviato il modulo di registrazione, l'utente riceve un'e-mail con il riepilogo dei dati e la richiesta di confermare la registrazione. Nel momento in cui l'utente vorrà procedere all'acquisto dovrà semplicemente inserire le proprie credenziali ed effettuare il "log in".

L'acquisto seguirà la "regola dei tre click":

1. Visualizzazione dell'offerta (click 1). L'utente visualizza i prodotti e servizi e le relative informazioni (costi, date e orari disponibili, modalità ritiro, ecc.), scegliendo quelli che desidera.

2. Visualizzazione dei dettagli (click 2). L'utente seleziona il numero di biglietti, di adulti e bambini presenti nel gruppo, la data della visita, la disponibilità di biglietti.

3. Procedura d'acquisto (click 3). Selezionati i prodotti e i servizi, l'utente accede al proprio carrello che riepiloga quanto scelto e completa l'acquisto precisando il metodo di pagamento.

In "**tre click**", quindi, si perfeziona l'esperienza di acquisto, che può comprendere, in un'unica transazione, biglietti e servizi. L'utente potrà **stampare** direttamente i biglietti acquistati (**print@home**) oppure potrà salvarli sul proprio dispositivo mobile (smartphone/tablet) nella versione virtuale (**print@mobile**) accedendo, in entrambi i casi, direttamente all'amministrazione dalla postazione di controllo accessi. Se preferisce, i biglietti potranno essere **ritirati alla cassa** mostrando il codice d'acquisto. Per richieste di informazioni e/o assistenza pre o post acquisto, è disponibile per l'utenza una **web mail dedicata**, le cui **risposte** sono garantite **entro la giornata lavorativa successiva** alla data di ricezione mail.



Regione Siciliana
Assessorato dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana
Dipartimento dei Beni Culturali
e dell'Identità Siciliana

BANDO DI GARA PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI
AL PUBBLICO DI CUI ALL'ART. 117, D.LGS. N.42/2004.

**PROVINCIA DI PALERMO – MUSEO ARCHEOLOGICO SALINAS TIPOLOGIA
DEI SERVIZI DA ATTIVARE**

Lotti	Istituto	Denominazione	Comune	Provincia	Editoriali		Gestione Punti vendita		Accoglienza		Guardaroba		Caffetteria		Manifestazioni		Biglietteria	
					Forma Futura	Tempi di attuazione	Forma Futura	Tempi di attuazione	Forma Futura	Tempi di attuazione	Forma Futura	Tempi di attuazione	Forma Futura	Tempi di attuazione	Forma Futura	Tempi di attuazione	Forma Futura	Tempi di attuazione
PA1	Polo Regionale di Palermo per i parchi e i musei archeologici	Museo archeologico regionale "Antonio Salinas"	Palermo	Palermo	FI	B	FI	A	FI	A	FI	A	FI	B	FI	B	FI	A

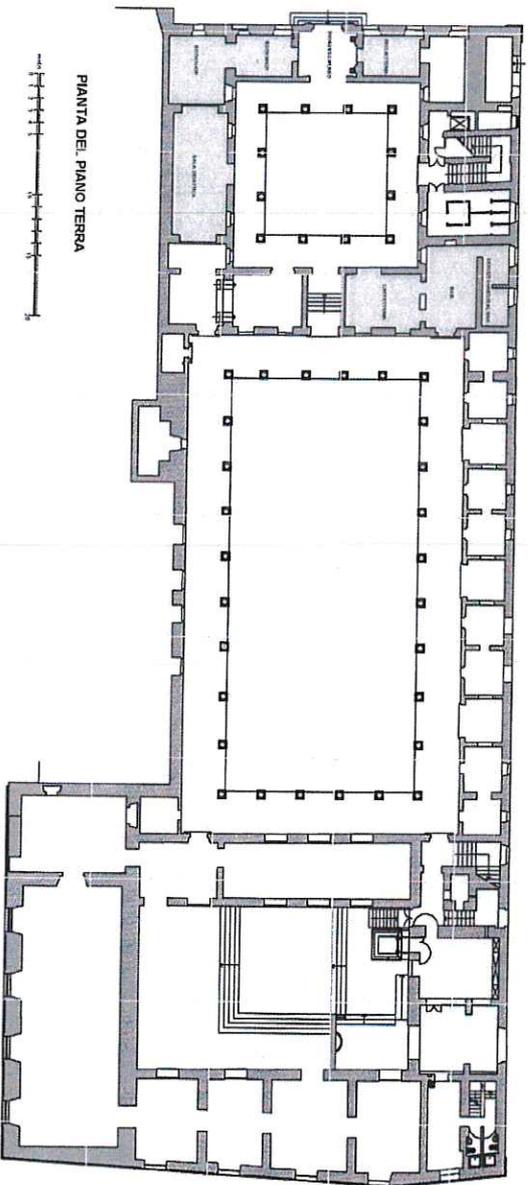
LEGENDA

FI = FORMA INTEGRATA NI = NON ISTITUIBILE
A = ATTIVABILE B = ATTIVABILE MEDIO TERMINE C = ATTIVABILE LUNGO TERMINE



Repubblica Italiana
REGIONE SICILIANA
ASSESSORATO BENI CULTURALI E DELL'IDENTITA' SICILIANA
Dipartimento Regionale BB. CC. e dell' Identità Siciliana

MUSEO ARCHEOLOGICO REGIONALE "ANTONINO SALINAS"
Via Bara all'Olivella, 24 Palermo



PIANTA DEL PIANO TERRA