



VILLA MÉDICIS
ACADÉMIE DE FRANCE
À ROME

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
CAPITOLATO TECNICO

ACADEMIE DE FRANCE A ROME – VILLA MEDICIS
ACCADEMIA DI FRANCIA A ROMA – VILLA MEDICI

MARCHE DE FOURNITURE D'UN SYSTEME DE BILLETTERIE ELECTRONIQUE POUR
L'ACADEMIE DE FRANCE A ROME - VILLA MEDICIS

*APPALTO PER LA FORNITURA DI UN SISTEMA DI BIGLIETTERIA ELETTRONICA PER
L'ACCADEMIA DI FRANCIA A ROMA – VILLA MEDICI*

ARTICLE 1 - PRESENTATION DE L'ACADEMIE DE FRANCE A ROME

ARTICOLO 1 - PRESENTAZIONE DELL'ACCADEMIA DI FRANCIA A ROMA

Fondée en 1666 par Louis XIV, l'Académie de France à Rome – Villa Médicis est un établissement français installé depuis 1803 à la Villa Médicis, villa du XVI^e siècle entourée d'un parc de sept hectares et située sur le mont Pincio, au cœur de Rome.

Établissement public national relevant du ministère de la Culture, l'Académie de France à Rome – Villa Médicis remplit aujourd'hui trois missions complémentaires : accueillir des artistes, créateurs et créatrices, historiens et historiennes de l'art de haut niveau en résidence pour des séjours longs d'une durée d'un an ou des séjours plus courts ; mettre en place une programmation culturelle et artistique qui intègre tous les champs des arts et de la création et qui s'adresse à un large public ; conserver, restaurer, étudier et faire connaître au public son patrimoine bâti et paysager ainsi que ses collections.

En 2019, l'Académie de France à Rome a accueilli 95 157 visiteurs, toutes activités confondues dont 52 051 participants aux visites guidées pour 315 jours d'ouverture sur l'année. Elle organise, en outre, un festival de cinéma, des rencontres littéraires, un festival de musique contemporaine et des événements cultures certains jeudi, en début de soirée. En 2019, ces différents événements ont attiré 16 951 spectateurs.

Fondata nel 1666 da Luigi XIV, l'Accademia di Francia a Roma – Villa Medici è un'istituzione culturale francese avente sede dal 1803 a Villa Medici, villa del XVI secolo circondata da un parco di sette ettari e situata sulla collina del Pincio, nel cuore di Roma.

Ente pubblico dipendente dal ministero della Cultura francese, l'Accademia di Francia a Roma – Villa Medici svolge tre missioni complementari: ospitare artisti e artiste, creatori e creatrici, storici e storiche dell'arte di alto livello in residenza annuale o per soggiorni più brevi; realizzare un programma culturale ed artistico che interessa tutti i campi dell'arte e della creazione e che si rivolge ad un vasto pubblico; conservare, restaurare, studiare e far conoscere al pubblico il proprio patrimonio architettonico e paesaggistico e le proprie collezioni.

Nel 2019, l'Accademia di Francia a Roma ha accolto 95.157 visitatori, tutte le attività combinate, di cui 52.051 partecipanti a visite guidate per 315 giorni di apertura nel corso

dell'anno. Organizza anche un festival cinematografico, incontri letterari, un festival di musica contemporanea ed eventi culturali in certi giovedì di prima serata. Nel 2019, questi vari eventi hanno attirato 16.951 spettatori.

ARTICLE 2 - CAHIER DES CHARGES POUR LA FOURNITURE D'UN SYSTEME DE BILLETTERIE ELECTRONIQUE POUR L'ACADEMIE DE FRANCE A ROME - VILLA MEDICIS

ARTICOLO 2 - CAPITOLATO D'APPALTO PER LA FORNITURA DI UN SISTEMA DI BIGLIETTERIA ELETTRONICA PER L'ACCADEMIA DI FRANCIA A ROMA – VILLA MEDICI

2.1. Objet général

2.1. Obietto generale

Le présent appel d'offres concerne la fourniture d'un système de billetterie électronique pour l'Académie de France à Rome - Villa Médicis (ci-après dénommée "l'Académie") à un opérateur privé (ci-après dénommé "le prestataire").

La presente gara riguarda la fornitura di un sistema di biglietteria elettronica per l'Accademia di Francia a Roma – Villa Medici, (di seguito denominata "L'Accademia") ad un operatore privato (di seguito indicato "il prestatore").

L'objet du présent marché concerne la fourniture et la location d'un système intégré de billetterie électronique, de prévente et de contrôle d'accès (matériel et logiciel) approuvé par le SIAE pour le site de l'Académie de France à Rome – Villa Médicis pour un total de 1 poste de travail de billetterie et 2 postes de travail mobiles de contrôle d'accès. Le marché comprend aussi le service d'assistance/maintenance pour tous les postes de travail fournis, ainsi que la formation initiale du personnel employé aux guichets du site d'exploitation. Il prévoit la fourniture d'une solution de vente en ligne des billets et de réservation des événements gratuits.

Plus précisément, les services et fournitures suivants entrent dans le champ d'application du marché :

1. Fourniture, installation et configuration d'un système de billetterie électronique approuvé par la Société Italienne des Auteurs et Editeurs - proposant vente de billets sur place et en ligne;
2. Fourniture et location de 1 poste de billetterie (logiciels, matériel, imprimantes thermiques) pour l'Académie ;
3. Fourniture et location de 2 systèmes mobiles de contrôle d'accès intégrés au système de billetterie à installer sur le site de l'Académie ;
4. Services d'installation, de configuration, d'assistance et de maintenance pour tous les postes de travail fournis et formation initiale du personnel des guichets de la billetterie.

Les services et fournitures suivantes ne sont pas inclus dans le champ d'application du marché de cet appel d'offres et relèvent de la responsabilité du pouvoir adjudicateur :

- L'exploitation et la maintenance de l'ensemble du réseau de connexion téléphonique et Internet ;
- Le personnel de la billetterie ;
- La fourniture des billets papiers et toners.

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura a noleggio di un sistema integrato di biglietteria elettronica, prevendita e controllo accessi (hardware e software) omologato SIAE per la sede dell'Accademia di Francia a Roma – Villa Medici per complessive n. 1 postazione di biglietteria, n. 2 postazioni mobili per il controllo accessi, comprensivo del servizio di assistenza/manutenzione per tutte le postazioni oggetto di fornitura, nonché della formazione iniziale del personale impiegato presso le biglietterie della sede. Include anche la fornitura di una soluzione di biglietteria on line e di una soluzione di prenotazione per eventi gratuiti.

Più in particolare rientrano nell'oggetto del presente appalto i seguenti servizi e forniture:

1. *Fornitura, installazione e configurazione di un sistema di biglietteria elettronica omologato SIAE - offrendo la vendita di biglietti in loco e online;*
2. *Fornitura a noleggio di n. 1 postazione di biglietteria (software, hardware, stampanti termiche) presso la sede dell'Accademia;*

3. *Fornitura a noleggio di n. 2 sistemi di controllo accessi mobili integrati con il sistema di biglietteria da installarsi presso la sede dell'Accademia;*
4. *Servizi di installazione, configurazione, assistenza, manutenzione per tutte le postazioni oggetto di fornitura e formazione iniziale del personale di biglietteria.*

Non rientrano nell'oggetto del presente appalto e sono a carico della Stazione Appaltante:

- *La gestione e la manutenzione di tutta la rete di connessione voce e Internet;*
- *Il personale adibito al servizio di biglietteria;*
- *I supporti cartacei dei biglietti e i toner.*

2.2 Services fournis par le prestataire

2.2 Servizi forniti dal prestatore

2.2.1 Services de formation

2.2.1 Servizi di formazione

Le contractant sera chargé de former les caissiers à l'utilisation du système, en fournissant également des manuels en italien pour la gestion opérationnelle et l'utilisation du système. A la suite de la notification du contrat, le prestataire organisera deux sessions de formation au sein des locaux de l'Académie, sur deux jours différents, afin de faciliter la participation de tout le personnel. Chaque journée de formation comprendra une partie théorique d'explication de toutes les caractéristiques du système (pour les ventes, les fermetures quotidiennes de caisse et les rapports) et une partie pratique.

L'appaltatore dovrà occuparsi di formare gli addetti di cassa all'uso del sistema fornendo anche la manualistica in italiano per la gestione operativa e l'utilizzo del sistema. Successivamente alla stipula del contratto dovrà organizzare 2 training di formazione presso la sede dell'Accademia in due giornate differenti così da facilitare la partecipazione di tutto il personale impiegato. Ogni giornata dovrà prevedere una parte teorica di spiegazione di

tutte le funzionalità del sistema (per la vendita, le chiusure di cassa giornaliere e le reportistiche) e una parte di pratica.

2.2.2 Ventes de billets en ligne

2.2.2 Vendita dei biglietti on line

Pour la gestion du service de vente de billets en ligne (par internet), le contractant facturera une commission à l'acheteur final selon le prix fixé à l'article 2 de l'acte d'engagement pour chaque billet vendu.

Le système doit fournir un rapport quotidien automatique de toutes les données relatives aux ventes.

Le contractant transmet mensuellement à l'autorité contractante, à ses soins et à ses frais, au moyen d'un virement bancaire à effectuer avant la fin du mois suivant sur le compte à indiquer par l'autorité contractante, le montant des recettes provenant des ventes à distance réalisées le mois précédent, déduction faite du montant de la commission appliquée.

A fronte della gestione del servizio di vendita dei biglietti nei canali remoti (web, ticket store, call center, ufficio gruppi e altri canali differenti dalle casse locali della sede dell'Accademia) l'Aggiudicatario applicherà una commissione a carico dell'acquirente finale secondo il prezzo definito all'articolo 2 dell'atto d'impegno per ogni biglietto venduto.

Il sistema dovrà fornire una reportistica giornaliera automatica dei dati di tutte le vendite.

L'Appaltatore dovrà trasmettere con cadenza mensile alla Stazione Appaltante, a propria cura e spese, tramite bonifico bancario da effettuarsi entro la fine del mese successivo sul conto che verrà indicato dalla Società appaltante, l'importo degli incassi derivanti dalle vendite remote effettuate nel mese precedente, al netto dell'importo della commissione applicata.

2.2.3 Assistance et maintenance

2.2.3 Assistenza e manutenzione

Le contractant fournit à l'autorité contractante un ou plusieurs numéros de téléphone à contacter en cas de problèmes avec le logiciel et/ou le matériel, et le service est disponible 6 jours sur 7 de 10 heures à 20 heures.

L'assistance technique doit être fournie tous les jours de la semaine, y compris les jours fériés, de 9 heures à 20 heures, au moyen d'un service d'assistance téléphonique, d'un service d'assistance à distance et, si nécessaire, d'une intervention sur place pour remplacer le matériel non fonctionnel, à effectuer dans les 4 heures ouvrables à compter de la notification.

Sur demande préalable de l'Académie, un service exceptionnel d'assistance et de maintenance peut être requis en dehors des horaires précités, afin de couvrir les activités extraordinaires de l'Académie.

Le contractant doit garantir le service de maintenance corrective, conservatrice et évolutive du système de billetterie fourni pendant toute la durée du contrat.

Par « maintenance corrective », sont entendues les activités de maintenance consistant à supprimer les dysfonctionnements ou les erreurs constatés lors de l'utilisation d'un produit.

Par « maintenance conservatrice », sont entendues les mises à niveau du système visant à maintenir le niveau de fonctionnement des logiciels inchangés.

Par « maintenance évolutive », sont entendues les activités de maintenance visant à adapter les produits à toute modification de la loi italienne en la matière.

Toute modification de la configuration des tarifs, des types de billets, des créneaux horaires et des insertions de spectacles doit être effectuée dans un délai maximum d'un jour ouvrable à compter de la demande de l'autorité contractante.

En plus des interventions sur place, il sera possible d'effectuer des interventions à distance grâce à des outils tels que TeamViewer ou similaires.

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante uno o più numeri telefonici da contattare in caso di problemi relativi al software e/o all'hardware e il servizio dovrà essere attivo 6 giorni su 7 dalle ore 10.00 alle ore 20.00.

L'assistenza tecnica dovrà essere prestata tutti i giorni della settimana, inclusi i giorni festivi, dalle ore 9.00 alle ore 20.00, attraverso servizio di help desk telefonico, help desk remoto e, se necessario, con interventi in loco per sostituzione dell'hardware non funzionante da effettuarsi entro 4 ore lavorative a decorrere dalla segnalazione.

Su richiesta preventiva dell'Accademia, può essere richiesto un servizio di supporto e manutenzione eccezionale al di fuori degli orari sopra menzionati per coprire le attività straordinarie dell'Accademia.

L'Appaltatore dovrà garantire il servizio di manutenzione correttiva, conservativa ed evolutiva del sistema di biglietteria fornito per tutta la durata dell'appalto.

Per "manutenzione correttiva" si intendono le attività di manutenzione consistenti nella rimozione di malfunzionamenti o errori riscontranti durante l'utilizzo di un prodotto.

Per "manutenzione conservativa" si intendono gli interventi di aggiornare del sistema finalizzati a mantenere inalterato il livello di funzionamento del software.

Per "manutenzione evolutiva" sono intese le attività di manutenzione finalizzate all'adeguamento dei prodotti ad eventuali variazioni di legge.

Le eventuali modifiche relative alla configurazione di tariffe, tipologia di biglietti, fasce orarie e inserimenti di spettacolo dovranno essere effettuate entro massimo un giorno lavorativo dalla richiesta della Stazione Appaltante.

Oltre gli interventi in sede, sarà possibile prevedere interventi a distanza tramite strumenti come TeamViewer o simili.

2.3 Caractéristiques techniques

2.3 Caratteristiche tecnico funzionali

2.3.1 Logiciel de billetterie électronique

2.3.1 Software di biglietteria elettronica

- **Caisses locales au siège de l'Académie**
- ***Casse locali presso la sede dell'Accademia***

Le contractant met à disposition 1 caisse située sur le site de l'Académie pour la délivrance et l'impression des billets d'entrée. Chaque poste de travail est composé d'un PC avec écran LCD et d'une imprimante thermique pour l'émission des billets. Le contractant doit également fournir et installer une imprimante laser A4 n°1 pour l'impression des rapports.

En cas d'évènements extraordinaires (festivals, concerts, etc.) l'Académie pourra demander la mise à disposition d'une ou plusieurs caisses supplémentaires afin de gérer l'accroissement de fréquentation pour la durée de l'évènement.

Le système doit permettre la délivrance et la vente de différents types de billets d'entrée : simple, cumulatif, complet, réduit, gratuit, abonnement...

Le système doit également pouvoir gérer l'accès au lieu et l'émission de billets correspondant sur la base de créneaux horaires qui seront indiqués au cas par cas par l'autorité contractante, tant en termes de durée que de capacité du lieu.

L'appaltatore dovrà fornire 1 postazione di cassa ubicate presso la sede dell'Accademia per l'emissione e la stampa dei titoli d'accesso. Ogni singola postazione dovrà essere composta da un PC con display LCD, da una stampante termica per emissione biglietti. L'appaltatore dovrà fornire ed installare anche n. 1 stampante laser A4 per la stampa dei report.

In caso di eventi straordinari (festival, concerti, ecc.) l'Accademia può richiedere uno o più postazioni di cassa aggiuntivi per gestire l'aumento di frequentazione per tutta la durata dell'evento.

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

Il sistema dovrà anche poter gestire l'accesso alla sede e la relativa emissione dei biglietti sulla base di fasce orarie che saranno indicate di volta in volta dalla Stazione Appaltante sia in termini di durata temporale che di capienza dal sito.

- Controle des accès
- Controllo accessi

La plate-forme de billetterie sera intégrée à un système de contrôle d'accès comprenant 2 lecteurs de codes à barres sans fil et les bases de recharge correspondantes qui seront installés sur le site de l'Académie.

La piattaforma di biglietteria dovrà essere integrata con un sistema di controllo accessi comprendente n. 2 lettori barcode cordless e relative basi di ricarica che saranno installati presso la sede dell'Accademia.

- Ventes SIAE et non SIAE
- Vendita SIAE e non SIAE

Les billets émis pour les expositions doivent porter le sceau du SIAE à la fois s'ils sont vendus sur place et s'ils sont vendus par des canaux à distance, identifiés comme suit : internet.

I biglietti emessi per le mostre dovranno riportare il sigillo SIAE sia se venduti localmente presso le casse della sede espositiva e sia se venduti nei canali remoti, identificati nei seguenti: web.

- Ventes en ligne
- Vendita on line

Le contractant doit activer la vente des billets de l'autorité contractante également sur internet afin de faciliter la tâche des visiteurs intéressés par l'achat de billets pour le lieu de l'exposition.

Le système de vente en ligne doit être facilement accessible aux utilisateurs, permettre le paiement par les principaux circuits de crédit et prévoir l'émission de billets électroniques du type print@home et QR code qui peuvent être validés directement par le contrôle d'accès.

Le système de billetterie en ligne devra être totalement intégré au site Internet de la Villa Médicis: Le Système de gestion de contenu (SGC) ou Content Management System (CMS) actuellement utilisé par l'Académie est : Wordpress ;en tenant compte du fait qu'un projet de refonte complète du site Internet de l'établissement sera mené en 2021 et inclura la possibilité d'une application mobile. Une compatibilité devra être assurée entre les outils de l'Académie (site Internet et éventuelle application mobile) et le système de billetterie en ligne. Pour cela, le titulaire du présent appel d'offres sera amené à collaborer conjointement avec l'équipe de l'Académie et son prestataire de développement informatique.

Les opérations de remboursement des billets vendus en ligne sont à la charge du prestataire, dans le respect de la politique de remboursement et d'annulation adoptée par l'Académie de France à Rome. De plus, le prestataire assurera un service d'assistance et d'après-vente aux clients des ventes en ligne.

En outre, il est rappelé que les billets vendus sur internet doivent respecter les règles de la SIAE.

Le système de billetterie en ligne comportera les dispositions suivantes :

- Billetterie en ligne disponible en trois langues : italien, français et anglais ;

- Application du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) : l'interface de billetterie en ligne devra comporter toutes les mentions légales en vigueur relatives à la protection des données à caractère personnel récoltées pour les besoins de l'activité. Le respect de la réglementation RGPD en vigueur s'applique au titulaire du marché et à tous ses collaborateurs et fournisseurs dans l'exécution du présent marché ;
- Possibilité de paramétrer plusieurs produits de visites différentes au même créneau horaire.

De plus, le système proposera les fonctionnalités suivantes :

- Expérience utilisateur optimisée (vitesse de chargement, ergonomie de l'interface de billetterie), système de réservation présenté sous un format calendrier, compatibilité de l'interface de billetterie en ligne avec tous supports (smartphones, ordinateurs, tablettes) et tous navigateurs ;
- Possibilité de paramétrer une limite maximale de billets disponibles différente selon la billetterie en ligne et la billetterie sur place ;
- Dans le formulaire de réservation en ligne, possibilité d'introduire un champ à cocher pour proposer à l'acheteur de s'inscrire à la lettre d'information de l'Académie, avec liaison directe à l'outil Mailchimp (l'Académie dispose déjà d'un abonnement à Mailchimp pour l'envoi de ses lettres d'information) ;
- Possibilité de personnaliser l'interface de billetterie en ligne selon la charte graphique de l'Académie.

L'Appaltatore dovrà attivare la vendita dei biglietti della Stazione Appaltante anche on line così da agevolare i visitatori interessati all'acquisto dei biglietti della sede espositiva.

Il sistema di vendita online dovrà essere facilmente accessibile dagli utenti, supportare il pagamento attraverso i maggiori circuiti di credito e prevedere l'emissione di biglietti elettronici del tipo stampa@casa e QR code che potranno essere validati direttamente dal controllo accessi.

Il sistema di biglietteria online dovrà essere completamente integrato nel sito web di Villa Medici Il sistema di gestione dei contenuti (GSM), o Content Management System (CMS) attualmente utilizzato per il sito web della Villa: Wordpress, tenendo conto del fatto che nel 2021 sarà realizzato un progetto di revisione completa del sito web dell'istituzione che includerà la possibilità di un'applicazione mobile. Deve essere garantita la compatibilità tra gli strumenti dell'Accademia (sito web ed eventuale applicazione mobile) e il sistema di biglietteria online. Per questo, il titolare del presente bando dovrà collaborare congiuntamente con il personale dell'Accademia e il suo fornitore di sviluppo informatico.

I rimborsi dei biglietti venduti online sono a carico del fornitore, in conformità con la politica di rimborso e cancellazione adottata dall'Académie de France di Roma. Il fornitore fornirà supporto e servizio post-vendita ai clienti delle vendite online.

Inoltre, come precedentemente illustrato, è fondamentale che anche per la vendita nei circuiti remoti sia prevista l'emissione di biglietti SIAE.

Il sistema di biglietteria online includerà le seguenti disposizioni:

- *Biglietteria online disponibile in tre lingue: italiano, francese e inglese;*
- *Applicazione del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (RGPD): l'interfaccia di biglietteria online dovrà includere tutte le avvertenze legali in vigore relative alla protezione dei dati personali raccolti ai fini dell'attività. Il rispetto dei regolamenti RGPD in vigore si applica al titolare del contratto e a tutti i suoi collaboratori e fornitori nell'esecuzione del presente contratto;*
- *Possibilità di impostare più prodotti di diverse visite nella stessa fascia oraria.*

Inoltre, il sistema offrirà le seguenti caratteristiche:

- *Esperienza utente ottimizzata (velocità di caricamento, ergonomia dell'interfaccia di biglietteria), sistema di prenotazione presentato in formato calendario, compatibilità dell'interfaccia di biglietteria online con tutti i media (smartphone, computer, tablet) e tutti i browser;*

- *Possibilità di impostare un diverso limite massimo di biglietti disponibili per il sistema di biglietteria online e il sistema di biglietteria in loco;*
- *Nel modulo di prenotazione online, possibilità di introdurre una casella di controllo per proporre all'acquirente di iscriversi alla newsletter dell'Accademia, con collegamento diretto allo strumento Mailchimp (l'Accademia ha già un abbonamento a Mailchimp per inviare le sue newsletter);*
- *Possibilità di personalizzare l'interfaccia di biglietteria online secondo la carta grafica dell'Accademia.*
 - **Vente/réservation de groupes et de visites guidées**
 - **Vendita/prenotazione gruppi e visite guidate**

Le système doit prévoir la possibilité de vendre/réserver des tarifs de groupe et des visites guidées, en donnant les possibilités suivantes :

- Gestion des réservations de groupe ;
- Gestion des visites guidées pour les groupes avec des titres dédiés et des prix pour différents types de visites ;
- Gestion d'ateliers guidés pour les groupes non scolaires avec des titres et des prix spécifiques pour chaque type d'atelier.

Le système proposé doit permettre les opérations suivantes :

- Voir toutes les informations relatives au lieu, aux tarifs, etc ;
- Insérer des messages personnalisés ;
- Enregistrer les données des visiteurs, dans le respect de la RGPD ;
- Gérer la demande de facture ;
- Gérer les différents types de visites guidées.

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

- *Gestione prenotazione gruppi;*
- *Gestione delle visite guidate per gruppi con titoli e prezzi dedicati per diverse tipologie di visita;*

- *Gestione dei laboratori guidati per gruppi non scolastici con titoli e prezzi dedicati per ogni tipologia di laboratorio;*
- *Gestione degli eventi.*

Il sistema offerto dovrà consentire le seguenti operazioni:

- *Visionare tutte le informazioni inerenti la sede, le tariffe, ecc;*
 - *Inserire messaggi personalizzati;*
 - *Registrare i dati dei visitatori in conformità con il RGPD;*
 - *Gestire la richiesta di fattura;*
 - *Gestire le diverse tipologie di visite guidate.*
-
- *Gestion des évènements gratuits*
 - *Gestione degli eventi gratuiti*

Dans le cadre de sa programmation, l'Académie est amenée à proposer des évènements gratuits (type concert par exemple) ne nécessitant pas d'émission de billets SIAE. Dans ce cas, le prestataire proposera un système de gestion de réservation de ces évènements, disponible sur place et en ligne, permettant d'offrir au spectateur un titre d'accès gratuit compatible avec le système de contrôle des accès prévu dans le présent marché. Il ne peut être appliqué par le prestataire de commission sur ces titres, même en cas de réservations réalisées en ligne. Le système de réservation des évènements gratuits devra être totalement intégré au site Internet de la Villa Médicis et couplé au système de billetterie en ligne afin de proposer qu'une interface unique pour le client. Le CMS actuellement utilisé pour le site de la Villa est Wordpress. Le prestataire devra prendre en compte, du fait du projet de refonte complète du site Internet de l'établissement en 2021, qu'une application mobile verra le jour. Une compatibilité devra être assurée entre les outils de l'Académie (site Internet et éventuelle application mobile) et le système de réservation des évènements gratuits. Pour cela, le titulaire du présent appel d'offres sera amené à collaborer conjointement avec l'équipe de l'Académie et son prestataire de développement informatique.

La billetterie en ligne permettra les possibilités suivantes :

- Gérer la réservation des événements gratuits en fonction des plages horaires et des places disponibles ;
- Emettre des titres d'accès compatibles avec le système de contrôle des accès fourni dans le présent marché, sous forme papier ou digitale ; Voir toutes les informations relatives à l'évènement et suivre en direct le taux d'occupation de l'évènement ;
- Insérer des messages personnalisés relatif à l'évènement sur le titre d'accès de type : « se munir de sa pièces d'identité » ou « se présenter 30 minutes avant au regard de contrôle sanitaire » ;
- Enregistrer les données des visiteurs, dans le respect de la RGPD.

Fonctionnalités requises pour la billetterie en ligne :

- Système de réservation disponible en trois langues : italien, français et anglais
- Application du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) : l'interface de billetterie en ligne devra comporter toutes les mentions légales en vigueur relatives à la protection des données à caractère personnel récoltées pour les besoins de l'activité. Le respect de la réglementation RGPD en vigueur s'applique au titulaire du marché et à tous ses collaborateurs et fournisseurs dans l'exécution du présent marché.
- Possibilité de paramétrer plusieurs produits de visites différentes au même créneau horaire.

Come parte della sua programmazione, l'Accademia può offrire eventi gratuiti (come i concerti) che non richiedono biglietti SIAE. In questo caso, il prestatore di servizi proporrà un sistema di gestione delle prenotazioni per questi eventi, disponibile in loco e online, che permetterà di offrire allo spettatore un biglietto di accesso gratuito compatibile con il sistema di controllo degli accessi previsto dal presente contratto. Nessuna commissione può essere addebitata dal fornitore di servizi su questi titoli, anche nel caso di prenotazioni online. Il sistema di prenotazione per gli eventi gratuiti dovrà essere completamente integrato nel sito web di Villa Medici e accoppiato con il sistema di biglietteria online

proposto dal fornitore di servizi al fine di offrire un'unica interfaccia per il cliente. Il CMS attualmente utilizzato per il sito web della Villa è Wordpress. Il fornitore di servizi dovrà prendere in considerazione, a causa del progetto di una revisione completa del sito web dello stabilimento nel 2021, che sarà creata un'applicazione mobile. Si dovrà garantire la compatibilità tra gli strumenti dell'Accademia (sito web ed eventuale applicazione mobile) e il sistema gratuito di prenotazione degli eventi. Per questo, il titolare del presente bando dovrà collaborare congiuntamente con il team dell'Accademia e il suo fornitore di sviluppo informatico.

La biglietteria online permetterà le seguenti possibilità :

- Gestire la prenotazione di eventi gratuiti in base alle fasce orarie e ai posti disponibili;*
- Emettere biglietti d'accesso compatibili con il sistema di controllo degli accessi previsto dal presente contratto, in forma cartacea o digitale.*
- Visualizzare tutte le informazioni sull'evento e monitorare l'occupazione dell'evento dal vivo;*
- Inserire messaggi personalizzati sul biglietto del tipo: "Portare un documento d'identità" o "Presentarsi 30 minuti prima al controllo sanitario";*
- Registrare i dati dei visitatori, in conformità con il RGPD.*

Funzionalità necessarie per la biglietteria online:

- Sistema di prenotazione disponibile in tre lingue: italiano, francese e inglese*
- Applicazione del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (RGPD): l'interfaccia di biglietteria online dovrà includere tutte le avvertenze legali in vigore relative alla protezione dei dati personali raccolti ai fini dell'attività. Il rispetto dei regolamenti RGPD in vigore si applica al titolare del contratto e a tutti i suoi dipendenti e fornitori nell'esecuzione del presente contratto.*
- Possibilità di impostare diversi prodotti per diverse visite nella stessa fascia oraria.*

2.3.2 Reporting

2.3.2 Reportistica

Chaque guichet doit être en mesure de générer un rapport papier et électronique (exportable en Excel/CSV/PDF/HTML).

Les rapports doivent comporter au moins les données suivantes :

- Données sur les ventes par tranche horaire, quotidiennes ou périodiques ;
- Données sur les visiteurs (nom, prénom, code postal, pays, email) ;
- Données sur les ventes par caisse unique ou par opérateur ;
- Données sur les ventes par tarif ou type de billet ;
- Données des billets annulés ;
- Données sur les recettes par type de service ;
- Données relatives aux préventes de billets et de services ;
- Données relatives aux réservations ;
- Données relatives aux canaux de vente : ventes sur place, ventes en ligne.

Le système de rapports doit permettre de gérer les autorisations des utilisateurs individuels pour la production de rapports.

La génération de nouveaux rapports doit être facile et intuitive, afin qu'elle puisse être effectuée de manière indépendante par le personnel de la station contractante.

Ogni postazione di biglietteria dovrà poter generare una rendicontazione cartacea ed elettronica (esportabile in Excel/CSV/PDF/HTML).

I report dovranno includere almeno i seguenti dati:

- *Dati delle vendite per fasce orarie, giornalieri o periodici;*
- *Dati sui visitatori (cognome, nome, codice postale, paese, e-mail);*

- *Dati delle vendite per singola cassa o per operatore;*
- *Dati delle vendite per tariffe o tipologia di biglietto;*
- *Dati dei biglietti annullati;*
- *Dati degli incassi per tipologia di servizio;*
- *Dati relativi alle prevendite dei biglietti e dei servizi;*
- *Dati relative alle prenotazioni;*
- *Dati relativi ai canali di vendita: in loco e on line.*

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

La generazione di nuovi report dovrà essere facile e intuitiva, tale da poter essere svolta in autonomia dal personale della stazione appaltante.

2.3.3 Matériels demandés pour le programme

2.3.3 Requisiti dell'hardware del sistema

Le contractant doit fournir les produits conformes suivants :

Pour la billetterie sur place :

- n. 1 ordinateur pour les points de vente, avec PC, clavier, souris optique, écran lcd ;
- n. 1 imprimantes pour les billets thermiques ;
- n. 1 imprimante laser pour l'impression des rapports.

Pour le contrôle des accès :

- n. 2 systèmes mobiles de contrôle des accès.

Chaque contrôle d'accès doit être équipé d'un lecteur de code à barres sans fil à batterie rechargeable (avec socle de chargement) et doit présenter les caractéristiques minimales suivantes :

- Lecture omnidirectionnelle rapide et intuitive ;
- Système de pointage instinctif ;
- Reconnaissance automatique de tous les codes standard 1D et 2D.

L'Appaltatore dovrà fornire i seguenti prodotti rispondenti:

Per la biglietteria in loco:

n. 1 computer per punti cassa completi di PC, tastiera, mouse ottico, schermo a lcd;

n. 1 stampante per i biglietti termici;

n. 1 stampante laser per la stampa dei report.

Per il controllo degli accessi:

n. 2 sistemi di controllo accessi mobili integrati.

Ogni controllo accesso deve essere dotato di lettore barcode a batteria ricaricabile (con base di ricarica) cordless e dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- Lettura omnidirezionale veloce e intuitiva;*
- Sistema di puntamento istintivo;*
- Riconoscimento automatico di tutti i codici standard 1D e 2D.*

À Rome, le / A Roma, il

L'entreprise / L'ente

Mention manuscrite « Lu et approuvé » suivie de la signature du (des) représentants(s) de l'entreprise.

Dicitura a mano della formula « Lu et approuvé » seguita dalla firma(e) del (dei) rappresentante(i) dell'ente.