

**Relazione illustrativa per l'affidamento diretto del servizio di manutenzione, teleassistenza HelpDesk e prevendita online Vivaticket tramite Trattativa diretta su MePA alla ditta Best Union Company spa, per le due postazioni elettroniche attive presso la biglietteria del Teatro Comunale di Carpi – Anno 2017.**

## **PREMESSA**

Una delle esigenze fondamentali per un Teatro ad alta frequentazione come il Comunale di Carpi si conferma essere quella di assicurare la massima funzionalità della biglietteria, sia per permettere prenotazioni tempestive e vendita immediata sul posto e nell'ambito della rete nazionale online Vivaticket, sia per la connessa gestione amministrativa e contabile.

Già con deliberazione di Giunta Comunale n. 599, del 17/07/1996, era stato quindi approvato l'acquisto della biglietteria elettronica CHARTA presso la Ditta Leoni Daniele s.r.l. di S. Agata (RA) per il Teatro Comunale, che prevedeva l'uso del software proprietario T-Lite – circuito nazionale Vivaticket. Premesso che dal 26/11/2001 la Ditta Leoni Daniele srl aveva variato la propria denominazione sociale in CHARTA s.r.l., nello scorso mese di dicembre è avvenuta la fusione per incorporazione della Ditta CHARTA s.r.l. nella Best Union Company s.p.a.

## **CONTESTO ORGANIZZATIVO**

Come sopra richiamato, in particolare dal 2001 e fino all'ultima determinazione dirigenziale n. 121 del 09/03/2015, la manutenzione e l'aggiornamento della funzionalità dei servizi di biglietteria teatrale sono stati affidati alla ditta Charta srl per le motivazioni espresse in premessa.

Con la determinazione n. 138, in data 15/3/2016, si è provveduto ad aggiornare l'annuale rapporto convenzionale di assistenza, manutenzione e all'aggiornamento del software di biglietteria, le cui caratteristiche sono già state definite al momento dell'acquisto e costantemente riviste in occasione del rilascio di aggiornamenti software, nonché ad attivare una seconda postazione elettronica al pubblico allo scopo di velocizzare i tempi di risposta alle tantissime persone che richiedono di accedere ai servizi della Biglietteria teatrale (in particolare per ottenere informazioni sulle tipologie di spettacolo, prezzi, condizioni, modalità, orari di vendita abbonamenti e biglietti, nonché disponibilità e condizioni posti, emissione, pagamento, ritiro, cambio turno, ecc...), con la ditta Best Union Company Spa di Bologna.

E' importante sottolineare che manutenzione e assistenza tecnica 24h su 24 sono indispensabili in quanto garantiscono l'efficienza del programma installato e la corretta fruizione da parte pubblico e degli operatori di biglietteria. Inoltre, il servizio di prevendita on-line è inserito nel circuito "Vivaticket by Charta" e costituisce elemento indispensabile per far parte della piattaforma tecnologica Charta, che cura il servizio di gestione e prevendita di titoli di accesso ad eventi e spettacoli, sia in loco che on-line, conformemente alla normativa vigente dell'Agenzia delle Entrate.

Si è potuto inoltre constatare che detta seconda postazione si è rivelata fondamentale per migliorare la capacità di risposta al pubblico, soprattutto in prossimità dello svolgimento degli spettacoli.

## **INDIVIDUAZIONE E SCELTA DEL CONTRAENTE**

Il software applicativo delle postazioni di biglietteria è soggetto a proprietà intellettuale, protetta dalla licenza d'uso in base alla quale la software-house produttrice detiene per legge diritti di controllo sull'uso, la distribuzione e l'aggiornamento del software nonché della rete di connessione generale.

Già dallo scorso anno è stato pertanto definito rapporto con prospetto riepilogativo di ordine per il servizio di Biglietteria elettronica T-Lite e del servizio di prevendita Vivaticket, precisando che la piattaforma tecnologica a disposizione ha ottenuto omologazioni e certificazioni di idoneità all'emissione di titoli d'accesso, conformemente alla normativa vigente, sottoposta al controllo dell'Agenzia delle Entrate. Si precisa che la software-house non vende la proprietà del software, ma solo la licenza d'uso.

Con lettera del 04/01/2016, Prot. Gen.le n. 5038 del 29/01/2016, la ditta Best Union Company Spa, con sede in via Antonio Canova 16/20 - 40138 Bologna, aveva prodotto comunicazione di avvenuta operazione di fusione per incorporazione della società Charta s.r.l. nella predetta società Best Union che, dal 31/12/2015, è subentrata in tutti i rapporti, attivi e passivi, comunque facenti capo alla società incorporata.

In applicazione alle disposizioni di cui al D.L. 95/2012 c.d. "spending review 2", si ritiene di procedere a definire l'aggiudicazione utilizzando gli strumenti del mercato elettronico (in particolare, la Trattativa diretta) messo a disposizione da Consip (MePa) o da altre Centrali di Committenza regionali, nel rispetto dei parametri prezzo-qualità delle convenzioni quadro, che permettono di gestire con snellezza e trasparenza le connesse procedure amministrative.

In particolare la ditta Best Union Company Spa dovrà garantire :

Servizio di manutenzione e teleassistenza Help Desk;

Licenza aggiuntiva Tlite;

Sistema di biglietteria Charta;

Utilizzo server e smart card di Charta;

Servizio di prevendita VivaTicket by Charta, per vendite on-line, con le seguenti tipologie: canale Internet [www.vivaticket.it](http://www.vivaticket.it); canale Call Center Vivaticket; canale punti vendita autorizzati; circuiti Terzi Vivaticket; Ufficio Gruppi Vivaticket; via SMS con circuito Cartasi; Call Center 89.24.24 ProntoPagineGialle;

La ditta Best Union Company Spa dovrà assicurare pertanto assistenza e manutenzione qualificate e tempestive, con la possibilità di intervenire direttamente sul software gestionale di proprietà.

#### **PREVISIONI DI SPESA**

Il corrispettivo stimato per il canone di manutenzione e assistenza Help Desk anno 2017, comprensivo delle licenze T-Lite per entrambe le postazioni della biglietteria attive presso il Teatro comunale, ammonta a Euro 1.949,00+IVA.

S conferma pertanto la fondamentale importanza di detti canoni manutentivi e di licenza, per i quali si evidenzia l'invariata entità di costo rispetto lo scorso anno.

Detta spesa trova copertura finanziaria, nell'ambito del bilancio di previsione 2017, con imputazione alla voce di bilancio 1760.00.08 "Manutenzione attrezzature, mobili e macchine uff teatro",.

A tal fine è necessario apportare variazione al Peg integrando, nella misura di euro 1.047,62, la dotazione della predetta voce di bilancio 1760.00.08, con risorse da reperirsi all'interno della dotazione della voce di bilancio 1760.00.11 Prestazioni di servizi – diritti di autore alla SIAE del centro di costo "Teatro ", in quanto storno tra diverse nature di spesa all'interno del medesimo capitolo (intervento) e Centro di costo.

Carpi, 14 febbraio 2017

Il Direttore del  
Teatro Comunale di Carpi  
dott. Marco Rovatti

