

Oggetto: Procedura di gara aperta avente ad oggetto la fornitura di servizi di biglietteria in loco e prevendita. Edizione 2019 con possibilità di proroga anche per le annualità 2020 e 2021 ai sensi dell'art. 63 comma 5 del D.Lgs 50/2016 smi.

FAQ 2:

Domanda: Con riferimento al documento “Relazione dei Servizi”, si richiede che caratteristiche debbano avere i braccialetti autoadesivi - menzionati al punto 1) e nuovamente al punto 5) del sotto capitolo “Richieste Minime specifiche per Lucca Comics & Games”. Quanti colori sono previsti? Per quante tipologie di titoli di accesso? Devono essere fiscalizzati, ovvero riportare i dati del sigillo fiscale stampanti sul braccialetto stesso? Devono essere dotati di codice a barre o QR Code in grado di essere letti da sistema di controllo accessi?

Risposta: la tipologia del braccialetto proposto è una scelta della società, fino all’anno passato sono stati usati i braccialetti in tyvek. I colori sono uno per ogni giorno, e uno per i per i pass (solo per Lucca Comics & Game se previsto un colore aggiuntivo per il biglietto level-up), quindi per Lucca Comics & Games i colori previsti sono 7 (1 per ogni giorno del festival, 1 per i pass, 1 per il biglietto level-up), per gli altri eventi i colori previsti sono 4 (1 per ogni giorno (in genere 3 gironi ad evento e 1 per i pass)

Domanda: Con riferimento ai documenti di gara, richiediamo una mappa con legenda dei luoghi oggetto di gara. È infatti utile a comprendere la corretta collocazione delle singole postazioni di biglietteria e di controllo accessi e permetterebbe in sede di sopralluogo di avere una visione più chiara dell’articolazione dei servizi richiesti.

Risposta: Purtroppo non è possibile fornire una mappa aggiornata in quanto il posizionamento delle biglietterie e la loro disposizione varia di anno in anno per le esigenze delle manifestazioni è comunque possibile reperire le mappe delle edizioni passate nei siti degli eventi (ad esempio: <https://maps2018.luccacomicsandgames.com/>)

Domanda: Con riferimento al documento “Relazione dei Servizi” e in particolare al sotto capitolo “Richieste Minime specifiche per Lucca Comics & Games”, si richiede quale sia la collocazione che è stata ipotizzata per lo schermo per la comunicazione al pubblico dei biglietti ancora in vendita e se tale luogo permette di proteggere lo schermo da intemperie o danneggiamenti. Inoltre, vi preghiamo di chiarirci quali siano le dimensioni minime ritenute adeguate per questo schermo.

Risposta: il posizionamento è da prevedersi all’ingresso degli spazi della biglietteria e comunque ad almeno 100 metri dalle casse, non sono previste a carico della stazione appaltante protezioni per lo schermo. Le dimensioni minime del monitor devono essere 75 pollici.

Domanda: Con riferimento al documento “Relazione dei Servizi” e in particolare al sotto capitolo “Richieste Minime specifiche per Lucca Comics & Games”, si richiede conferma che l’APP di cui si fa menzione sia LuccaCG Official (disponibile per iOS e Android). In caso contrario, se ne richiedono le caratteristiche tecniche e l’articolazione dei contenuti.

Risposta: la APP è LuccaCG Official

Domanda: Con riferimento al documento “Relazione dei Servizi”, si richiede cosa si intenda per “tipologie optional sui biglietti”?

Risposta: si intende che è previsto un biglietto con un prezzo standard come base della bigliettazione e che tale prezzo varierà in base ai servizi o promozioni previste (ad esempio se il biglietto base è di €.20,00, la promozione lo porta a €.18,00 oppure avendo un servizio aggiuntivo incluso il costo sale a €.

40,00) questa possibilità di variazione del prezzo base del biglietto è stata indicata come “tipologie optional”

Domanda: Con riferimento al documento “Relazione dei Servizi” e in particolare al sotto capitolo “Prevendita – richiesta minima per le attività di Lucca Crea”, si chiede un chiarimento in merito alla “creazione del portale Lucca Crea”: è necessario che l’aggiudicatario acquisti un dominio web diverso da <https://www.luccacrea.it/> e mantenga e gestisca un sito ex novo o è richiesto che il aggiudicatario fornisca meramente la piattaforma di vendita online avendo come base di partenza il sito web già esistente?

Risposta: l’aggiudicatario deve fornire una piattaforma di vendita.

Domanda: Confermate che il portale web <https://www.luccacrea.it/> è mantenuto e aggiornato direttamente da Lucca Crea Srl?

Risposta: è mantenuto e aggiornato dal fornitore incaricato da Lucca Crea.

Domanda: Con riferimento al documento “Relazione dei Servizi” e in particolare al sotto capitolo “Prevendita – richiesta minima per le attività di Lucca Crea”, si chiede che cosa significhi che “detti contenuti dovranno essere eventualmente riproducibili anche sui materiali fisici e non destinati all’utente finale” laddove è scritto che “Si precisa che per ogni evento dovrà essere previsto l’inserimento di contenuti descrittivi testuali, di contenuti grafici, immagini anche in movimento e/o video”.

Risposta: i contenuti inseriti nel portale dovranno poter essere eventualmente stampati su biglietti, e su altro materiale destinato all’utente finale (il “non” è da intendersi come un mero errore di battitura)

Domanda: Con riferimento al documento “Relazione dei Servizi” e in particolare al sotto capitolo “Richieste Minime specifiche per Lucca Comics & Games”, si richiede di conoscere le caratteristiche dei titoli di accesso in termini sia di prezzo sia di servizi inclusi e di giorni di validità:

- “Salta sullo Shuttle”
- Biglietto e braccialetto at home (EX Salta la Fila)
- Level UP

Non ci risulta chiaro infatti se si tratti di servizi aggiuntivi, da proporre in upselling o in bundling, oppure di biglietti che già includono anche il diritto di accesso alla manifestazione.

Risposta: sono biglietti che includono il diritto di accesso, il salta sullo shuttle prevede un servizio di bus con una ditta convenzionata a Lucca Crea, il biglietto e braccialetto at home prevede la spedizione a casa dell’acquirente del titolo di accesso e dei braccialetti, il level-up è un titolo di accesso con servizi di alto profilo. Il salta sullo shuttle e il biglietto e braccialetto at home sono titoli di accesso sia giornalieri sia abbonamenti, il level up è valido 5 giorni. Il dettaglio dei prezzi sarà stabilito successivamente.

Domanda: Posto che l’aggiudicatario deve fornire almeno 1 POS per due sportelli di cassa, a carico di chi sono gli accordi di convenzionamento con i singoli strumenti di pagamento relativi ai costi di acquiring? Nel caso in cui gli accordi di convenzionamento con i singoli strumenti di pagamento siano a carico dell’aggiudicatario confermate che sia sufficiente accettare Visa, Mastercard e Bancomat?

Risposta: sono a carico dell’aggiudicatario ed è sufficiente che siano accettati i principali circuiti di pagamento come quelli indicati nella domanda.

Domanda: Ci confermate che le manifestazioni rientrano nella categoria SIAE 70 e dunque l’aliquota IVA applicata attualmente sia al 22%?

Risposta: si conferma che le manifestazioni rientrano nella categoria 70 con iva 22%.

Domanda: Richiediamo di conoscere le caratteristiche fisiche e strutturali dei locali o delle strutture temporanee in cui verranno ospitate le biglietterie, anche in termini di dotazioni tecnologiche (telefoni, fax) e di cash management (verificatori di banconote, cassaforte e contasoldi).

Risposta: le casse sono allestite all'interno di box prefabbricati e sono dotati unicamente di allaccio elettrico e connessione.

Domanda: Confermate che alla alimentazione elettrica ed alla connettività di rete delle biglietterie provvederà Lucca Crea sulla base dei requisiti minimi richiesti dall'aggiudicatario per garantire la funzionalità del sistema di biglietteria?

Risposta: si

Domanda: Confermate che è a carico dell'Aggiudicatario non solo la gestione del fondo cassa giornaliero ma anche la gestione e versamento dei contanti compresa eventuale polizza assicurativa contro i furti?

Risposta: è a carico dell'aggiudicatario il fondo cassa, resta a carico di Lucca Crea il conteggio e il versamento dei contanti, è a carico dell'aggiudicatario l'eventuale polizza assicurativa contro furti.

Domanda: Con riferimento alla Documentazione Amministrativa, è sufficiente inserire la garanzia di fidejussione pari a € 2.100,00 oppure è necessario anche prevedere anche una garanzia sulla polizza fideiussoria "a garanzia delle operazioni di incasso e contabilità" per un valore di € 80.000,00?

Risposta: E' necessaria sia la garanzia di fidejussione pari a € 2.100,00 sia una garanzia sulla polizza fideiussoria "a garanzia delle operazioni di incasso e contabilità" per un valore di € 80.000,00

Domanda: Con riferimento al documento "Stima indicativa dei servizi", si richiede conferma in merito alla gestione della biglietteria e della prevendita dell'evento "Verdemura" relativa al solo anno 2021. Al contrario, si richiede conferma che la biglietteria e la prevendita dell'evento "Murabilia" dovranno essere gestiti dall'aggiudicatario sia per l'anno 2020 che per l'anno 2021.

Risposta: si conferma gestione verdemura dal 2021 e murabilia dal 2020

Domanda: Posto che lo spazio per la relazione tecnica è categoricamente indicato nel documento "Facsimili per la presentazione dei servizi", è possibile aggiungere alla relazione allegati e/o schede tecniche?

Risposta: è necessario usare i facsimili e le indicazioni in essi contenute. Resta possibile produrre appendici e allegati che abbiano riferimento in quanto descritto nei facsimili ma si precisa che la Commissione si riserva eventualmente anche di non procedere con l'analisi di quanto presentato oltre ai facsimili che non sarà comunque oggetto di valutazione tecnica