

Richieste per servizio biglietteria LUCCA CREA, prevendita e in loco:

RICHIESTA MINIME GENERICHE DEL SERVIZIO:

- Il servizio di biglietteria sarà gestito attraverso un sistema elettronico di emissione di biglietti anticontraffazione, con stampa in quadricromia secondo la grafica fornita dall'organizzatore o non personalizzati e di braccialetti autoadesivi monouso anticontraffazione di vario colore, inoltre dovranno essere forniti pass di accesso e/o abbonamenti di varia tipologia.
- Fornitura, installazione, verifiche di funzionamento e disinstallazione di postazioni di emissione biglietti on demand, in loco, complete di PC portatili, stampanti, stampante di back office, tutte le licenze necessarie e tutto quanto occorrer possa per il corretto espletamento del servizio, nonché fornitura del personale adeguatamente formato e contrattualizzato anche con specifica formazione sull'evento.
- Tutto il materiale per la stampa dei biglietti, i braccialetti e tutto quanto necessario, dovrà essere predisposto almeno il giorno antecedente la manifestazione, all'interno delle strutture e negli spazi messi a disposizione dall'organizzazione. Dopo la chiusura della manifestazione l'attrezzatura verrà rimossa ed i locali liberati;
- Tutto il materiale per la stampa dei biglietti, i braccialetti e tutto quanto necessario deve essere coperto da polizza assicurativa;
- Dotazione a carico vostro di adeguato fondo cassa;
- Server di biglietteria elettronica
- L'emissione dei biglietti dovrà essere fatta on-demand in loco, come da normativa (al chiuso, negli spazi previsti dall'organizzazione per tale funzione);
- Predisposizione di n. 1 POS almeno ogni n. 2 sportelli cassa;
- Attivazione di un servizio di customer care rivolto ai partner Lucca Crea e agli acquirenti dei biglietti e di un servizio informativo di "Help on line" e di call-center dedicato alla gestione della prevendita, prenotazione abbonamenti, gruppi, scuole e comitive, ecc.;
- Dovranno essere compilati i report contenenti le presenze suddivise per tipologia di biglietto;
- Dovrà essere effettuato l'invio telematico dei report alle autorità competenti.
- Dovrete provvedere alla cura e gestione delle pratiche di apertura e chiusura SIAE e di ogni altra pratica per ottenere l'autorizzazione all'emissione dei biglietti per conto di Lucca Crea;
- Dovrà essere espletata ogni altra pratica di legge relativa al servizio anche se qui non specificata;
- Condivisione, previa verifica della normativa sul trattamento dei dati personali e previa stesura concordata da parte del DPO di una procedura specifica, dei nominativi e contatti degli acquirenti e degli interessati al portale e loro profilazione;
- Ricezione da parte di Lucca Crea, su una base periodica (minimo mensile) da concordare, delle numeriche, dei profili e dei dati dei contatti iscritti dal portale;
- Ricezione da parte di Lucca Crea, su una base periodica da concordare (minimo mensile), degli incassi dovuti.
- Ricezione da parte di Lucca Crea, su una base periodica da concordare, di report sui flussi di vendita parziale e definitivi, statistiche anche in tempo reale, anche elaborati secondo il modello che sarà fornito successivamente dalla stazione

appaltante, relativo ai dati del dettaglio delle vendite in prevendita per tipologie di biglietti e complessive e dei dati del dettaglio delle vendite presso le casse in loco, suddiviso per casse.

- Fornitura di palmari o altro strumento di verifica validità del titolo di accesso, installazione verifiche di funzionamento e disinstallazione, con batterie di scorta, carica batterie. Secondo le necessità successivamente specificate.
- Si richiede che per ogni evento, attività ecc. siano predisposte specifiche caratteristiche per la prevendita e la vendita in loco con la tipologia "on demand", secondo le indicazioni di dettaglio scritte di seguito.

PREVENDITA - RICHIESTA MINIMA PER LE ATTIVITÀ DI LUCCA CREA:

- Creazione **portale Lucca Crea**, in doppia lingua italiano, inglese, attivo per l'intero anno, con prevendita biglietti, promozione di tutte le attività:
 - Lucca Comics & Games;
 - Manifestazioni presso il Polo Fiere di Lucca:
 - Collezionando,
 - Lucca Loving Pets,
 - Altri eventi di produzione Lucca Crea,
 - Altri eventi di produzione di terzi,
 - Eventi Gardening:
 - Verdemura (solo a partire dal 2021),
 - Murabilia (solo a partire dal 2021),
 - Eventi di rievocazione o celebrativi:
 - Il Castello Rivive,
 - Eventi e spettacoli, musicali, teatrali ecc. di produzione Lucca Crea;
 - Eventi di mostre espositive temporanee o permanenti e/o attività museali;

Si precisa che per ogni evento/attività di Lucca Crea dovrà essere prevista sempre una tipologia di biglietto base/standard.

Il biglietto base/standard sarà variabile per ogni evento.

Al biglietto base/standard dovrà essere possibile aggiungere servizi, optional, promozioni ecc., secondo quanto programmato da Lucca Crea, nella seguente sezione relativa al dettaglio delle manifestazioni già in programma sono riportate le tipologie previste al momento, fermo restando la possibilità di variazione in ogni momento.

I titoli di accesso, biglietti, omaggi, pass dovranno essere alternativamente o cartacei o in formato digitale.

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, detti contenuti dovranno essere eventualmente riproducibili anche sui materiali fisici e non destinati all'utente finale.

Si precisa che per trasparenza nei confronti dell'acquirente dovrà essere esplicitato il costo del titolo di accesso, il diritto di prevendita e ogni altra commissione a carico dell'acquirente stesso.

Il portale dovrà prevedere la possibilità di vendita di combinazione prodotti sia titoli di accesso sia materiali promozionali, la possibilità di vendita di titoli di accesso per eventi di terzi e di pacchetti pluriservizi.

Il portale dovrà prevedere la possibilità di adeguarsi alle politiche di cross-selling e cross-promotion di Lucca Crea con, a titolo soltanto esemplificativo: abbinamenti per l'acquisto di più biglietti ad un prezzo specifico, di più spettacoli abbinati o di altri prodotti correlati (prodotti editoriali, merchandising, ecc.) sia di produzione Lucca Crea sia di terzi.

Si precisa che ogni intervento sui contenuti del portale, come, solo a titolo di esempio, attivazione e cessazioni dei servizi optional e promozioni e quant'altro ritenuto necessario da Lucca Crea compresi aggiornamenti dei prodotti ecc. siano attivi sul portale con una tempistica di intervento non superiore alle 24 ore in prevendita e in loco.

RICHIESTA MINIME SPECIFICHE PER LUCCA COMICS & GAMES:

biglietterie in loco:

- ❖ Responsabile generale
- ❖ Postazione di emissione biglietti on demand N.16 per 8 ore di apertura al pubblico
- ❖ Palmari controllo accessi N.30
- ❖ Titoli di accesso: Il servizio di bigliettazione deve prevedere il numero chiuso raggiunta la quota di 90.000 ingressi giornalieri;
 - Biglietti personalizzati e brandizzati con grafica Lucca Comics & Games (n. 200.000);
 - Pass personalizzati brandizzati con grafica Lucca Comics & Games (n. 15.000);
- ❖ Braccialetti monouso personalizzati con stampa ad 1 colore del logo Lucca Comics & Games, data di validità ed eventuale ulteriore personalizzazione. Colori diversi per tipologie e giornate (n. 445.000).
- ❖ Acquisto on line da sito e da APP sia in prevendita sia nei giorni del festival;
- ❖ Informativa in tempo reale su web, app. e in loco sul numero di biglietti ancora disponibili
- ❖ Predisposizione di almeno uno schermo di dimensioni adeguate per la comunicazione al pubblico del numero di biglietti ancora in vendita e con la possibilità di attivare una programmazione per la comunicazione di annunci, contenuti e promozioni;

TIPOLOGIE DI BIGLIETTI (in prevendita e in loco) Lucca Comics & Games:

- giornaliero standard

TIPOLOGIE OPTIONAL SU BIGLIETTI (solo in prevendita) Lucca Comics & Games:

- riduzione promozione prevendita;
- riduzione giornate in promozione;
- riduzione accompagnatore disabile;
- riduzione comitive;
- ridotto per aree specifiche
 - Mura,
 - Palco,
 - Teatro,
- Riduzione eventi partner;

- abbonamento 2 giorni;
- abbonamento 3 giorni;
- abbonamento 4 giorni;
- abbonamento 5 giorni;
- giornaliero aperto per accreditati;
- abbonamento 5 giorni accreditati;
- biglietto e braccialetto at home; *EX Salta la fila (cambiare nome??)*
- Salta sullo Shuttle;
- Level UP;
- Combo altro evento;
- Combo merchandising;

TIPOLOGIE DI PASS Lucca Comics & Games:

- Pass organizzazione
- Pass servizio
- Pass espositore
- Pass stampa
- Pass Ospite

RICHIESTA MINIME SPECIFICHE MANIFESTAZIONI AL POLO FIERE

biglietterie in loco (per un solo evento):

- ❖ Responsabile generale
- ❖ Postazione di emissione biglietti on demand N.2 per 8 ore di apertura al pubblico
- ❖ titoli di accesso senza personalizzazione;
 - Biglietti non personalizzati (n. 2.500);
 - Pass non personalizzati (n. 750);
- ❖ Braccialetti monouso, solo se richiesti (n.4.000);

TIPOLOGIE DI BIGLIETTI (in prevendita e in loco) eventi al Polo Fiere:

- giornaliero standard

TIPOLOGIE OPTIONAL SU BIGLIETTI (solo in prevendita) eventi al Polo Fiere:

- ridotto promozione prevendita;
- ridotti giornate in promozione;
- ridotto accompagnatore disabile;
- ridotto comitive;
- abbonamento 2 giorni;
- giornaliero aperto per accreditati;
- abbonamento 2 giorni accreditati;
- Combo altro evento;
- Combo merchandising;

TIPOLOGIE DI PASS:

- Pass organizzazione
- Pass servizio
- Pass espositore
- Pass stampa
- Pass Ospite

RICHIESTA MINIME SPECIFICHE PER EVENTI GARDENING

biglietterie in loco (Verdemura e Murabilia):

- ❖ Responsabile generale

- ❖ Postazione di emissione biglietti on demand N.3 per 8 ore di apertura al pubblico per Verdemura e N.4 per 8 ore di apertura al pubblico per Murabilia
- ❖ Titoli di accesso senza personalizzazione
 - Biglietti non personalizzati (n. 30.000);
 - Pass non personalizzati (n.1.800);
- ❖ Braccialetti monouso (36.500);

TIPOLOGIE DI BIGLIETTI (in prevendita e in loco) eventi gardening:

- giornaliero standard

TIPOLOGIE OPTIONAL SU BIGLIETTI (solo in prevendita) eventi gardening:

- ridotto promozione prevendita;
- ridotti giornate in promozione;
- ridotto accompagnatore disabile;
- ridotto comitive;
- abbonamento 2 giorni;
- giornaliero aperto per accreditati;
- abbonamento 2 giorni accreditati;
- Combo altro evento;
- Combo merchandising;

TIPOLOGIE DI PASS:

- Pass organizzazione
- Pass servizio
- Pass espositore
- Pass stampa
- Pass Ospite