

Allegato A) alla determinazione n. 2810 del 28/11/2018

**AVVISO PUBBLICO PER MANIFESTAZIONE D'INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO  
DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA ED IMPLEMENTAZIONE  
NUOVE FUNZIONALITA' SUL SISTEMA INFORMATICO DI BIGLIETTAZIONE  
ELETTRONICA DEI MUSEI CIVICI DI FERRARA E FORNITURA E MANUTENZIONE  
SOFTWARE PER GESTIONE CUSTOMER SATISFACTION  
NEL MUSEO DEL CASTELLO TRAMITE RDO SU MEPA DI CONSIP  
ZCC25E91D1**

Il Comune di Ferrara in attuazione della determinazione n. 2810 del 28/11/2018 intende acquisire manifestazioni d'interesse per l'affidamento della fornitura di servizi in oggetto e a dal fine

RENDE NOTO

**Oggetto della fornitura**

Manutenzione ed implementazione nuove funzionalità del sistema di bigliettazione elettronica dei musei civici di Ferrara (WINTICKET NEXT).

Descrizione del sistema di bigliettazione:

il sistema di bigliettazione in uso nei musei civici di Ferrara si compone dei seguenti moduli:

- un software installato presso n. 6 biglietterie e n. 3 postazioni di uffici amministrativi;
- un web service per l'integrazione dei software WINTICKET NEXT con software di altri fornitori per la gestione delle prenotazioni;
- web service per acquisizione dei dati di vendita on-line delle MyFe Card attraverso il sistema VivaTicket;
- un servizio di hosting in cloud certificato ISO 27001 del database principale.

I sorgenti del software WINTICKET NEXT sono disponibili per la consultazione sull'account GITHUB del Comune di Ferrara.

Fornitura, assistenza e manutenzione di un software per la gestione della customer satisfaction nel museo del Castello Estense.

**Valore dell'affidamento**

Il valore dell'affidamento è pari ad euro 30.500 oltre IVA

**Elementi essenziali del contratto**

L'importo massimo stimato di € 24.000 oltre IVA si riferisce ad un contratto di durata triennale per la realizzazione delle seguenti attività:

- manutenzione ordinaria del sistema di bigliettazione WinTicket Next secondo Service Level Agreement determinati;
- servizio di hosting del database Microsoft SQL versione 2012 o superiore con funzionalità di replica e minimo 20 client;
- fornitura, assistenza e manutenzione di un software per la gestione della customer satisfaction del museo del Castello che consenta la creazione di questionari on-line, in almeno 4 lingue, per la rilevazione della soddisfazione degli utenti; preveda la notifica, via mail, relativa a utenti insoddisfatti che abbiano espresso valutazioni non positive; preveda la possibilità di elaborare statistiche e grafici di sintesi indicanti, per periodi, la soddisfazione media rispetto alla visita e la soddisfazione rispetto a singoli servizi; preveda la possibilità di creazione database degli indirizzi mail dei visitatori che vorranno lasciare indirizzo di posta; consenta la creazione e invio di newsletter personalizzate con un editor interno alla piattaforma;

- formazione annuale inside agli operatori sia per il software WinTicket che per software di gestione customer satisfaction.

L'importo stimato di € 6.500 oltre IVA si riferisce alla realizzazione, da effettuarsi entro il 30 gennaio 2019, della manutenzione evolutiva del software WINTICKET NEXT rispetto alle seguenti necessità:

- limitazioni all'emissione di biglietti per date e/o fasce orarie;
- miglioramento dell'esperienza utente;
- velocizzazione della reportistica;
- semplificazione integrazione con software di prenotazione;
- suddivisione delle competenze economiche derivanti dalla vendita dei biglietti;
- gestione magazzino card MyFE Card.

### **Requisiti di partecipazione**

Iscrizione al registro delle imprese della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura.

Abilitazione dell'operatore economico all'iniziativa MEPA denominata "Servizi per l'Information & Communication Technology".

Non sussistenza di cause di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Esperienza nel settore dell'assistenza e manutenzione software di almeno tre anni documentabile con uno o più contratti aventi ad oggetto assistenza e manutenzione software con PA o privati.

### **Modalità di presentazione della manifestazione d'interesse e fase successiva**

La manifestazione d'interesse a partecipare alla procedura negoziata (modello allegato) dovrà essere inviata, unitamente ad una copia non autenticata del documento d'identità del sottoscrittore, a mezzo posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo: [castelloestense@cert.comune.fe.it](mailto:castelloestense@cert.comune.fe.it) **entro e non oltre il giorno 10 dicembre 2018**, pena la non ammissione alla procedura.

Successivamente i soggetti che abbiano trasmesso manifestazione d'interesse entro il termine e siano in possesso dei requisiti richiesti saranno invitati attraverso RDO sul MEPA alla procedura per l'affidamento del servizio in oggetto.

L'Amministrazione si riserva di procedere anche in presenza di una sola richiesta di partecipazione valida mediante trattativa diretta a mezzo PEC.

La fornitura verrà aggiudicata, ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. n. 50/2016 secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo (Punteggi: offerta tecnica 70, offerta economica 30).

La richiesta di manifestazione d'interesse non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo l'Amministrazione che si riserva di interrompere in qualsiasi momento la procedura avviata.

### **Trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, per quanto attiene al trattamento dei dati personali si rimanda all'informativa allegata al presente avviso.

### **Responsabile del procedimento**

La Responsabile del procedimento è il Dirigente del Settore Attività Culturali del Comune di Ferrara, dr. Giovanni Lenzerini.

F.to IL DIRIGENTE DEL SETTORE  
ATTIVITA' CULTURALI DEL COMUNE DI FERRARA  
Dr. Giovanni Lenzerini