



VILLA MÉDICIS
ACADÉMIE DE FRANCE
À ROME

REPUBLIQUE FRANCAISE
REPUBBLICA FRANCESE

ACADEMIE DE FRANCE A ROME
ACCADEMIA DI FRANCIA A ROMA



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
CAPITOLATO DELLE CLAUSOLE TECNICHE PARTICOLARI

**BILLETERIE ET PRESTATION D'ENCAISSEMENT DE PRODUITS DERIVES POUR LE
COMPTE DE L'ACADEMIE DE FRANCE A ROME**
*BIGLIETTERIA E SERVIZIO DI INCASSO DEI PRODOTTI DERIVATI PER
CONTO DELL' ACCADEMIA DI FRANCIA A ROMA*

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

ARTICOLO 1 - SCOPO DELLA GARA

L'objectif de la présente consultation porte sur la fourniture, l'installation et l'exploitation d'un système informatique de billetterie, de réservations et d'encaissement de produits dérivés pour le compte de l'Académie de France à Rome, ci-après dénommée « l'Académie ».

L'obiettivo della presente consultazione la fornitura, l'istallazione e l'utilizzo di un sistema informatico di biglietteria, prenotazioni, e di un servizio di incasso dei prodotti derivati per conto dell'Accademia di Francia a Roma, di seguito "l'Accademia".

Le projet vise à :

- Disposer d'une solution de vente et de réservation de visites et d'événements pour individuels et pour groupes ;
- Permettre le paiement en ligne de billets ;
- Imprimer à distance les documents d'accès ;
- Disposer d'une solution de versement de dons ;
- Fidéliser les visiteurs et soutiens de l'établissement en ligne.

Il progetto mira a:

- *Disporre di una soluzione di vendita e di prenotazione di visite e di eventi individuali e per gruppi;*
- *Disporre di una soluzione di versamento di donazioni;*
- *Permettere il pagamento on-line di biglietti;*
- *Stampare a distanza i documenti d'accesso;*
- *Fidelizzare i visitatori e sostegno all'istituzione in linea.*

Actuellement le système de billetterie / réservations / en service est téléphonique et manuel. Aucun paiement en ligne par carte bancaire n'est possible. Les dons sont effectués par virement.

Attualmente il sistema di biglietteria/prenotazioni/ in uso è telefonico e manuale. Non è possibile effettuare nessun pagamento on-line con carta bancaria. Le donazioni sono effettuate tramite bonifico.

En synthèse, le présent marché a pour but tant la mise à disposition de matériel que d'une solution globale de billetterie et de paiement en vue de la modernisation de la relation entre l'Académie et ses publics.

In sintesi, il presente contratto ha per scopo sia la messa a disposizione del materiale sia una soluzione globale di biglietteria e di pagamento in vista del processo di modernizzazione della relazione fra l'Accademia e il suo pubblico.

La prestation doit prévoir :

- La fourniture d'une solution logicielle et matérielle permettant de gérer l'accueil du public (réservation, vente, accès). Cette solution devra être évolutive, par rapport à la réglementation locale et à l'apparition de nouvelles technologies ;
- L'installation et la mise en place du système auprès des utilisateurs, en incluant une phase de test sur place ;
- La formation du personnel de l'Académie ;
- La maintenance de la solution logicielle ;
- Les prestations de service pour des opérations de migration-intégration de données ;
- Le paramétrage ;
- La documentation et les notices d'utilisation pour l'ensemble des utilisateurs,
- Un support téléphonique aux utilisateurs.

La prestazione deve prevedere:

- *La fornitura di una soluzione software e hardware che permetta di gestire i punti di accoglienza del pubblico (prenotazione, vendita, accesso) Questa soluzione dovrà essere evolutiva, rispetto alle normative locali e alla comparsa di nuove tecnologie;*
- *L'installazione e la realizzazione del sistema per gli utenti, includendo una fase di test in loco;*
- *La formazione del personale dell'Accademia;*
- *La manutenzione della soluzione software;*
- *I servizi per operazioni di trasferimento-integrazione dati;*
- *L'impostazione;*
- *La documentazione e le istruzioni per l'uso per l'insieme degli utenti;*
- *Un supporto telefonico per gli utilizzatori.*

A partir de la date d'attribution du service, le Prestataire et l'Académie s'accorderont sur un planning du chantier. La solution pour le public, dans une version stabilisée, testée et réceptionnée, devrait être déployée avec un délai de soixante (60) jours dès la date d'attribution.

A partire dalla data di attribuzione della prestazione, il titolare e l'Accademia si accorderanno sul calendario del cantiere. La soluzione per il pubblico, in una versione stabile, testata e approvata, dovrebbe essere realizzata entro sessanta (60) giorni dalla data della notifica dell'attribuzione.

L'Académie, assistée de son conseil, assistant à la maîtrise d'ouvrage informatique, identifiera un pilote des travaux, qui sera l'interlocuteur principal du Prestataire pour toute la durée du service.

L'Accademia, sostenuta dalla sua equipe che veglierà sulla direzione dei lavori informatici, identificherà un pilota dei lavori, che sarà l'interlocutore principale del titolare per tutta la durata della prestazione.

Le Prestataire précisera en annexe les modalités de mise en place de la solution, les types d'actions, le calendrier, les personnes concernées et le nombre de jours prévus.

Il Prestatore preciserà in allegato le modalità della messa in opera della soluzione, i tipi di azione, il calendario, le persone interessate ed il numero dei giorni previsti.

La prestation se déroulera de la manière suivante :

- Réunion de démarrage (mise au point du planning) ;
- Analyse de la situation, avec étude et traitement des données existantes ;
- Fourniture du logiciel et du matériel, installation ;
- Élaboration du paramétrage ;
- Formation des utilisateurs et leur assistance technique ;
- Fourniture des licences du système de gestion des bases de données ;
- Maintenance annuelle de tous les produits logiciels et matériels du présent marché

La prestazione si svolgerà nella maniera seguente:

- *Riunione introduttiva (messa a punto del planning);*
- *Analisi della situazione, con studio e trattamento dei dati esistenti;*
- *Fornitura del software e dell'hardware, installazione;*
- *Elaborazione della parametrizzazione;*
- *Formazione degli utenti e loro assistenza tecnica;*
- *Fornitura delle licenze del sistema di gestione del database;*
- *Manutenzione annuale di tutti i prodotti software e hardware della presente gara.*

L'application devra prendre en compte le contexte local, la réglementation en vigueur, les règles de maniement de fonds publics, leur évolution et leur potentiel d'évolution.

L'applicazione dovrà tenere conto del contesto locale, le norme in vigore, le regole per la gestione dei fondi pubblici, la loro evoluzione e il loro potenziale di sviluppo.

ARTICLE 2 - ENJEUX DU PROJET

ARTICOLO 2 - PROBLEMATICHE DEL PROGETTO

2.1. La solution

2.1. La soluzione

Les différents modules fonctionnels (billetterie, réservations, gestion des produits dérivés de boutique, système d'accès, dons en ligne) devront être conçus pour communiquer entre eux au sein d'un même ensemble :

- Les réservations validées par le service de l'accueil des visiteurs et des hôtes et réglées en ligne doivent donner lieu à l'édition de billets en caisse ou à une version PDF imprimable de titres d'accès, qui sera reconnue à l'entrée de la Villa ou de l'événement ;
- Les ventes en ligne devront être répercutées dans la base des réservations et vérifiables en caisse;
- Les paiements en ligne devront permettre, en contrepartie, l'édition de billets en caisse ou en version PDF imprimable et/ou la vente d'ouvrages et d'objets ;
- La gestion des fonds de caisse devra être la même pour la vente de billets et de produits de boutique ;
- Les fonctions d'administration (paramétrages du logiciel et fonctions de supervision/régie des ventes) devraient être regroupées en un même ensemble permettant de contrôler le fonctionnement de ces différents modules.

I diversi moduli funzionali (biglietteria, prenotazioni, vendita e gestione dei prodotti derivati di boutique, vendite on-line, sistema di accesso, donazioni on-line) dovranno essere ideati per comunicare fra loro in un unico sistema:

- *Le prenotazioni convalidate dal servizio d'accoglienza dei visitatori e degli ospiti e regolate on-line devono portare all'edizione di biglietti in cassa o a una versione pdf stampabile dei titoli di accesso, che sarà presentata all'entrata della Villa o dell'evento;*
- *Le vendite on-line dovranno riflettersi nel data base delle prenotazioni verificabili in cassa;*
- *I pagamenti in linea dovranno permettere, di controparte, l'edizione dei biglietti in cassa o in versione pdf stampabile e/o la vendita di opere e oggetti;*
- *La gestione dei fondi cassa dovrà essere la stessa per la vendita di biglietti e di prodotti del negozio;*
- *Le funzioni di amministrazione (parametri del software funzioni di supervision/contabilità delle vendite) dovranno essere raggruppate in un unico insieme che permetta di controllare il funzionamento dei diversi moduli.*

Par conséquent, la solution logicielle retenue ne pourra pas être constituée de modules indépendants qui nécessiteraient des développements complémentaires pour leur faire échanger les informations nécessaires.

Pertanto, la soluzione software scelta non potrà essere costituito da moduli indipendenti che necessiterebbero sviluppi complementari per far scambiare loro informazioni necessarie.

D'autre part, il est souhaitable que les différents modules logiciels (billetterie, réservations, dons, boutique) reposent sur des techniques homogènes entre elles : ils seront issus d'un même environnement de développement, le système de bases de données devrait être identique pour chacun d'entre eux.

Inoltre è auspicabile che i diversi moduli informatici (biglietteria, prenotazioni, donazioni, negozio) si basino su tecniche omogenee tra loro: provengono dallo stesso sistema di data base che dovrebbe essere identico per ciascuno di essi.

La compatibilité de la solution avec le site internet de l'Académie devra être assurée.

La contabilità della soluzione con il sito internet dell'Accademia di Francia dovrà essere assicurata.

2.2. Les réservations

2.2. Le prenotazioni

L'offre en matière de visites guidées, de visites pédagogiques et d'événements est assez diversifiée, et les moyens logiciels de « planning » ne sont actuellement pas suffisamment développés pour accompagner le traitement manuel sur place des demandes de réservations du public.

L'offerta in materia di visite guidate, visite pedagogiche e di eventi è abbastanza diversificata, e i mezzi informatici del « planning » attualmente non sono sufficientemente sviluppati per accompagnare l'elaborazione manuale delle richieste di prenotazione del pubblico.

Dans cette optique d'amélioration de l'efficacité, les candidats sont invités à décrire de quelle manière leur solution logicielle permettra-t-elle de :

- Modéliser les différents types de visites avec leurs caractéristiques et leur planning, et permettre d'ajouter ou de supprimer des types de visites de façon simple et rapide ;
- Répertorier et prendre en compte automatiquement les besoins (nombre, langues, compétences pour les visites spécifiques et pédagogiques) les guides et leurs disponibilités ;
- Automatiser autant que possible le processus de choix et d'attribution de visites aux demandeurs (choix effectués par les agents de l'Académie habilités à cet effet ou les clients internautes),
- Mettre à disposition des internautes une interface d'achat ou de demande de réservations en ligne pour les différentes visites guidées en plusieurs langues.

In quest'ottica di miglioramento dell'efficienza, i candidati sono invitati a descrivere in quale maniera il loro software permetterà di:

- *rappresentare i diversi tipi di visite con le loro caratteristiche e i loro "planning, e permettere di aggiungere e sopprimere in modo semplice e rapido.*
- *catalogare e prendere in conto automaticamente i bisogni (numero, lingue, competenze per le visite specifiche e pedagogiche) le guide e le loro disponibilità;*
- *automatizzare quanto più possibile il processo di scelta e di attribuzioni di visite ai richiedenti (scelte effettuate dagli addetti alla portineria o clienti internauti);*
- *mettere a disposizione dei navigatori un'interfaccia d'acquisto o di richiesta di prenotazione on-line per le diverse visite guidate in diverse lingue.*

Les candidats sont invités à décrire la même articulation fonctionnelle pour d'autres « produits » que les visites guidées, notamment les événements payants qui peuvent se dérouler dans la salle de cinéma (salle de 98 places) ou en plein air avec une capacité maximale qui varie en fonction des événements, ainsi que les opérations de don en ligne en option (adhésion annuelle au Cercle des bienfaiteurs à partir de 1 000 €). Des éventuels compléments d'analyse de la part des candidats seront les bienvenus.

I candidati sono invitati a descrivere la stessa articolazione funzionale per altri "prodotti" oltre che le visite guidate, soprattutto gli eventi a pagamento quali cinema (sala da 98 posti) e musica (con una capienza massima che varia secondo il tipo di evento), così come le operazioni di donazioni on-line in opzioni (adesione annuale al Circolo dei benefattori di 1000€). Eventuali complementi di analisi da parte dei candidati saranno i benvenuti.

2.3. La fidélisation des publics - GRC (CRM)

2.3. La fidelizzazione del pubblico – GRC (CRM)

En option, la solution pourra comporter différentes fonctionnalités de gestion de la relation clients (GRC ou CRM). La solution devra gérer la fourniture et la mise en œuvre d'un outil de gestion relations clients permettant notamment d'avoir une connaissance fine des visiteurs et de leurs pratiques, de communiquer auprès des publics potentiels, de gérer les contacts protocolaires, la presse et les structures partenaires. Ces fonctionnalités devront permettre :

- La gestion des toutes les informations utiles liées à l'identité d'une personne ou d'un organisme : des données socio démographiques (âge, emploi...), socio culturelles (activités, centres

d'intérêts...), comportementales (billets seuls, pass, abonnement...) ou encore relationnelles (historiques des contacts et des retours) ;

- La gestion des rapports pour faire des sélections sur les historiques (mode de fidélisation choisi, choix d'activités culturelles, de visites et/ou d'ateliers), de cibler des catégories de visiteurs et les croiser avec d'autres données.
- La gestion des envois (édition d'étiquettes, lettres types, publipostage...);
- La gestion des doublons ;
- La gestion des imports et exports de données ;
- L'édition de l'historique des actions par contact.

Come opzione, la soluzione potrà comportare diverse funzionalità di gestione della relazione clienti (GRC o CRM). La soluzione dovrà gestire la fornitura e la messa in opera di uno strumento per la gestione delle relazioni clienti che consenta in particolare di avere una conoscenza fine dei visitatori e delle loro pratiche, di comunicare presso il pubblico potenziale, di gestire i contatti protocollari, la stampa e le strutture partner. Queste funzionalità dovranno permettere:

- *La gestione di tutte le informazioni utili legate all'identità di una persona o di un organismo: dati socio demografici (età, impiego...), socio culturali (attività, interessi...), comportamentali (biglietti singoli, pass, abbonamenti...) o anche relazionali (cronologia dei contatti e dei ritorni);*
- *La gestione dei rapporti per fare delle selezioni sulle cronologie (modo di fidelizzazione scelto, scelta delle attività culturali, di visite e/o laboratori), di individuare delle categorie di visitatori e confrontarli con altri dati;*
- *La gestione delle spedizioni (stampa delle etichette, lettre tipo, pubblicità per corrispondenza...);*
- *La gestione dei duplicati;*
- *La gestione di importazioni e esportazioni di dati;*
- *La stampa dello storico del contatto.*

2.4. Interface avec la Société Italienne des Auteurs et Editeurs (Società italiana degli autori ed editori, ou SIAE)

2.4. Interfaccia con la Società Italiana degli Autori e Editori (SIAE)

Pour certains types d'événements, les données de ventes (billetterie et ventes en ligne) devront pouvoir être transférées automatiquement vers le logiciel utilisé par la SIAE pour le paiement des droits associés. *Per alcuni tipi di eventi, i dati di vendita (biglietteria e vendita on-line) dovranno poter essere trasferiti automaticamente verso il software utilizzato dalla SIAE per il pagamento dei diritti associati.*

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DE L'EXISTANT

ARTICOLO 3 - DESCRIZIONE DELL'ESISTENTE

3.1. Le service d'administration des ventes, de supervision et de caisse

3.1. Il servizio d'amministrazione delle vendite, di supervisione e di cassa

Une régie de recette pour l'encaissement des recettes d'hébergement est instituée au sein de l'Académie et représente le seul outil permettant le paiement par les visiteurs et par les hôtes par terminal de paiement électronique (TPE). La chef du service de l'accueil des visiteurs et des hôtes a été nommée régisseuse en 2011.

Una regia delle entrate per la riscossione degli incassi degli alloggi è istituita presso l'Accademia di Francia a Roma e rappresenta il solo strumento che consente il pagamento da parte dei visitatori e da parte degli ospiti tramite un terminale di pagamento elettronico (TPE). Il capo servizio dell'accoglienza dei visitatori e degli ospiti è stata nominata amministratrice nel 2011

En dehors des virements sur les comptes de l'établissement et des paiements par TPE, le reste des encaissements se fait par une caisse située dans le vestibule d'entrée et gérée par les agents caissiers d'une société prestataire du service (qui assure également le gardiennage).

All'infuori dei bonifici sui conti dell'istituto e dei pagamenti tramite TPE, il resto degli incassi si fa tramite una cassa situata nel vestibolo d'ingresso e gestita da agenti cassieri di una società fornitrice del servizio (che assicura anche la guardiania).

Ce sont les agents caissiers de cette société qui remettent les reçus aux clients et qui recueillent et contrôlent tous les règlements encaissés lors des ventes de billetterie. Les montants sont reversés périodiquement à l'agent comptable qui en assure la comptabilisation.

Sono gli agenti cassieri di questa società che rilasciano le ricevute ai clienti e che riscuotono e controllano i regolamenti incassati durante le vendite della biglietteria. Gli importi sono riversati periodicamente all'agente contabile che ne assicura la contabilizzazione.

Lorsque l'événement requiert une billetterie en ligne, notamment les concerts en plein air, un accord est passé avec une plate-forme de ventes en ligne (type ticket one ou ticket net). La communication avec la SIAE se fait personnellement par le responsable du service technique et logistique. Les reçus des ventes sont produits manuellement par les agents caissiers.

Quando l'evento richiede una biglietteria on-line, specialmente per i concerti all'aperto, un accordo viene fatto con una piattaforma di vendite on-line (tipo ticket one o ticket net). La comunicazione con la SIAE si fa personalmente dal responsabile del servizio tecnico e logistico. I ricavi delle vendite sono prodotti manualmente dai cassieri.

L'agent comptable supervise et contrôle les encaissements.

L'agente contabile supervisiona e controlla gli incassi.

3.2. La billetterie

3.2. La biglietteria

Elle se compose de 1 à 3 agents de vente, de la société prestataire. 1 poste-caisse de vente est actuellement en place.

E' composta da 1 a 3 agenti di vendita della società fornitrice. Una postazione-cassa di vendita è attualmente in uso.

3.3. Le service de boutique

3.3. Il servizio boutique

Les mêmes agents en fonction à la porterie effectuent également la vente et l'encaissement des produits dérivés et des catalogues. La gestion des catalogues et des stocks les concernant est effectuée par le service des éditions (catalogues et ouvrages) et par le service d'accueil des visiteurs et des hôtes concernant les produits dérivés.

Gli stessi agenti in funzione alla portineria effettuano anche la vendita e l'incasso dei prodotti derivati e dei cataloghi. La gestione dei cataloghi e delle giacenze che li riguardano è effettuata dal servizio delle pubblicazioni (cataloghi e opere) mentre per i prodotti derivati è effettuato dal servizio di accoglienza dei visitatori e degli ospiti.

3.4. Le service des réservations pour les visites de groupes

3.4. Il servizio delle prenotazioni per le visite di gruppi

La « porterie », qui est rattachée au service de l'accueil des visiteurs et des hôtes, reçoit toutes les demandes de visites de groupes constitués ou d'individuels. La responsable du service gère l'organisation des intervenants (guides habilités) qui en découle.

La «portineria» che è collegata al servizio dell'accoglienza dei visitatori e degli ospiti, riceve tutte le domande di visite di gruppi costituiti o di individuali. La responsabile del servizio gestisce l'organizzazione degli operatori (guide abilitate) che ne consegue.

La chargée des activités pédagogiques reçoit, quant à elle, toutes les demandes de visites effectuées par des groupes scolaires ou périscolaires. Elle gère le planning des groupes scolaires et celui des intervenants qui en découle.

L'incaricata delle attività pedagogiche riceve, dal canto suo, tutte le domande di visita effettuate dai gruppi scolastici o parascolastici. Gestisce il calendario dei gruppi scolastici e di coloro che intervengono.

La responsable du service des locations reçoit, quant à elle, toutes les demandes de visites effectuées par des groupes ou des individuels dans le cadre des “promenades Médicis”.

La responsabile del servizio locazioni riceve, tutte le domande di visite di gruppi o di singoli nell'ambito delle “promenades Médicis”.

Les réservations pour les visites de groupes ou d'individuels sont enregistrées par la « porterie » et transmises à la société prestataire chargée de la billetterie. Cette dernière émet un billet et, une fois l'encaissement réalisé et la visite effectuée, transmet quotidiennement les informations au service de l'accueil des visiteurs et hôtes et à l'agence comptable, qui alimente un tableau de bord édité mensuellement.

Le prenotazioni per le visite di gruppi o d'individuali sono registrate dalla portineria e trasmesse alla società fornitrice incaricata della biglietteria. Quest'ultima emette un biglietto e, una volta realizzato l'incasso e effettuata la visita, trasmette quotidianamente le informazioni al servizio di accoglienza dei visitatori e ospiti e all'agente contabile, che incrementa una tabella di valutazione pubblicata mensilmente

La « porterie » se compose, en service de jour, de trois agents ; leur responsable est la chef du service des visiteurs et des hôtes. A compter de 2018 la “porterie” ne comportera en front office que deux agents, le troisième étant affecté en back office à la surveillance du domaine. Le service de porterie ne sera donc ouvert que durant la journée.

“L'accoglienza” durante il servizio diurno, è composta di tre agenti; la loro responsabile è anche la responsabile del pubblico e degli ospiti. Dal 2018 l'accoglienza conterà in front-office due agenti, il terzo sarà collocato nel back-office per la sorveglianza del dominio. Il servizio di accoglienza sarà aperto soltanto durante la giornata.

3.5. Le programme culturel de l'Académie de France à Rome

3.5. Il programma culturale dell'Accademia di Francia a Roma

L'Académie s'adresse à une diversité de publics et propose de nombreux services et produits. Voici les différentes offres pour lesquelles la solution de billetterie doit être fonctionnelle et les types de billets proposés :

L'Accademia s'indirizza a una diversità di pubblico e propone numerosi servizi e prodotti. Ecco le diverse offerte per le quali la soluzione di biglietteria deve essere funzionale e i tipi di biglietti proposti:

- Les billets à destination des individuels :
Le billet d'entrée peut inclure la visite guidée de l'Académie et l'entrée pour les expositions temporaires ou l'entrée pour les expositions temporaires seules. Plusieurs visites guidées sont proposées (visites historiques, pour familles etc.). Cette offre de visites guidées peut évoluer.
- *I biglietti a destinazione degli individuali:*
Il biglietto d'entrata può include la visita guidata dell'Accademia e l'entrata per le esposizioni temporanee o l'entrata soltanto per le esposizioni temporanee. Queste proposte di visite guidate possono evolvere.
- Les visites à destination de groupes :
Des visites sont proposées aux groupes déjà constitués par le service des réservations.
- *Le visite destinate ai gruppi:*

Delle visite sono proposte ai gruppi già formato tramite il servizio delle prenotazioni.

Les activités pédagogiques pour les groupes scolaires déjà constitués sont également proposées et consistent en une offre combinée comprenant une visite guidée et un atelier créatif avec la possibilité de choisir un seul élément de l'offre ou les deux. Certaines activités peuvent également être gratuites.

Le attività pedagogiche per gruppi scolastici già costituiti consistono in un'offerta combinata comprendente una visita guidata e un atelier creativi con la possibilità di scegliere un solo elemento dell'offerta e entrambe. Alcune attività possono essere gratuite.

Des modules applicatifs logiciels différents sont utilisés selon les types de services : deux modules fonctionnels distincts pour l'administration, un module pour la gestion des produits de boutique et les transactions de vente de boutique, un module pour la gestion et les ventes liées à la réservation, un module de vente de billetterie, et un module de vente spécifique à la boutique.

Dei moduli applicativi di software diversi sono utilizzati secondo i tipi di servizi : due moduli funzionali distinti per l'amministrazione, un modulo per la gestione dei prodotti del negozio e le transazioni di vendita del negozio, un modulo per la gestione e le vendite legate alla prenotazione, un modulo di vendita bi billetteria, e un modulo di vendita specifico per il negozio.

Conséquences pour la billetterie :

- Gestion des plannings de réservation
- Gestion des jauges et des contingents par visite guidée
- Gestion d'offres combinées avec une visite guidée et un atelier créatif pour les groupes scolaires déjà constitués (avec la possibilité de choisir un seul élément de l'offre ou les deux) avec une prise de contact préalable par email avec la responsable de l'action pédagogique
- Gestion des différents tarifs : pleins, réduits, invitations

Conseguenze per la biglietteria :

- *Gestione dei planning di prenotazione*
- *Gestione della capienza massima di partecipanti per ogni visita guidata*
- *Gestione delle offerte combinate con una visita guidata e un atelier creativo per i gruppi scolastici già costituiti (con la possibilità di scegliere una sola proposta dell'offerta o entrambe) previa prenotazione via mail con la responsabile del servizio pedagogico.*
- *Gestione delle differenti tariffe: intere, ridotte, inviti.*

ARTICLE 4 - EXPRESSION DES BESOINS FONCTIONNELS ET TECHNIQUES

ARTICOLO 4 - ESPRESSIONI DEI BISOGNI FUNZIONALI E TECNICI

La solution de billetterie qui sera retenue devra permettre de répondre aux besoins de l'Académie relatifs à un certain nombre de processus clés intégrant les périmètres de l'élaboration de l'offre, de la vente et de la réservation, de l'accueil des publics et du suivi de l'activité. Ces processus suivent la chaîne de gestion de l'activité culturelle de l'Académie :

- Vendre et réserver ;
- Assurer le contrôle administratif de l'accès ;
- Réaliser les reporting, la gestion de la relation clients ;
- Permettre de piloter l'activité.

La soluzione di biglietteria che sarà scelta dovrà permettere di rispondere ai bisogni dell'Accademia relativi a un certo numero di processi chiave che integrano i perimetri di elaborazione dell'offerta, della vendita e della prenotazione, dell'accoglienza del pubblico e del completamento dell'attività. Questi processi seguono la catena di gestione dell'attività culturale dell'Accademia:

- *Realizzare i rendiconti, la gestione della relazione clienti ;*
- *Permettere di pilotare l'attività ;*

- Vendere e prenotare ;
- Assicurerare il controllo amministrativo di accesso.

4.1. Caractéristiques techniques de la solution

4.1. Back office della soluzione

4.1.1. Droits d'accès

4.1.1.1. Diritti d'accesso

Conformément à la réglementation, pour que les opérateurs de l'Académie puissent entrer dans le système de billetterie, il est nécessaire que soient donnés des droits et des restrictions à chaque opérateur. Chaque utilisateur doit être reconnu du système par un identifiant (login) et un mot de passe. Ces identifiants sont consultables et modifiables par l'administrateur du système. Les utilisateurs peuvent être affiliés à une « classe d'opérateurs » disposant des mêmes habilitations, qui pourront toutefois être affinées pour chacun d'entre eux. Ainsi, les opérateurs de vente pourront être restreints, entre autres, sur l'utilisation des variables suivantes :

Conformemente alla normativa affinché gli operatori dell'Accademia possano entrare nel sistema della biglietteria, è necessario che siano dati diritti e restrizioni a ogni operatore. Ogni utilizzatore deve essere riconosciuto dal sistema da un identificativo (log in) e una password. Questi identificativi sono consultabili e modificabili dall'amministratore del sistema. Gli utilizzatori possono essere affiliati una "classe di operatori" che dispongono delle stesse abilitazioni, che potranno tuttavia essere perfezionate per ciascuno di essi. Così, gli operatori di vendita potranno essere limitati su, tra le altre cose, l'utilizzo delle seguenti variabili:

- Tarifs (impossibilité d'éditer des exonérations par exemple) ;
- Catégorie de public (impossible d'éditer des places sur le quota presse par exemple) ;
- Moyens de paiement ;
- Événements (accès à tout ou partie des événements).
- *Tariffe (impossibilità di modificare le esenzioni per esempio);*
- *Categorie di pubblico (impossibile di utilizzo dei posti riservati alla stampa per esempio);*
- *Mezzi di pagamento;*
- *Eventi (accessi a tutto o parte degli eventi).*

Ils pourront également être restreints sur l'utilisation des fonctions et sous-fonctions suivantes (liste non exhaustive) :

- Paramétrage ;
- Annulation / duplicata ;
- Remboursement ;
- Edition du fichier contact ;
- Edition de requêtes, d'états, de statistiques.

Potranno ugualmente essere limitati sull'utilizzo delle seguenti funzioni e sottofunzioni (lista non esaustiva):

- *Impostazioni;*
- *Annullamento/duplicato;*
- *Rimborso;*
- *Modifica del file dei contatti*
- *Modifica di richieste, di bilanci, di statistiche.*

La gestion, l'édition, et la visualisation des droits d'accès doit être simple, et doit pouvoir intervenir à tout moment à l'initiative de l'Académie.

Le Prestataire indiquera dans son offre quels sont les droits qu'il autorise aux opérateurs et plus particulièrement les sécurités mises au point pour la protection des données vis-à-vis de tiers non autorisés.

Le nombre d'opérateurs ne doit pas être limité. La liste des opérateurs pourra être regroupée par groupes d'opérateurs. Le Prestataire indiquera dans son offre de quelle manière les groupes ainsi paramétrés pourront servir d'outil de filtre et de regroupement pour les différents états de vente et bordereaux de caisse.

La gestione, la modifica/stampa, e la visualizzazione dei diritti d'accesso devono essere semplici e deve poter intervenire, in ogni momento alle iniziative dell'Accademia.

Il Prestatore indicherà nella sua offerta quali sono i diritti che egli autorizza agli operatori e più particolarmente le sicurezze messe a punto per la protezione dei dati nei confronti di terzi non autorizzati.

Il numero di operatori non deve essere limitato. La lista degli operatori potrà essere raggruppata in gruppi di operatori. Il Prestatore indicherà nella sua offerta in che modo i gruppi così come i parametri potranno fungere da filtro e da raggruppamento per i diversi stati di vendita e distinte di cassa.

4.1.2. Calendrier des séances et de mise en vente

4.1.2. Calendario degli incontri e di messa in vendita

L'application sera en mesure de gérer un calendrier des séances pour les événements de l'Académie, les ateliers pédagogiques, les visites guidées, les expositions, etc.

Les entrées peuvent se faire par créneaux de visite (pour les billets datés) ou en entrée libre sur toute la durée de l'ouverture (séance non datée pour les expositions uniquement).

Le système doit pouvoir permettre une visualisation immédiate et claire de ce calendrier pour tout ou partie des séances ou des événements.

L'applicazione sarà in grado di gestire un calendario degli incontri per gli eventi dell'Accademia, i laboratori pedagogici, le visite guidate, le esposizioni, ...

Gli ingressi possono farsi per fasce orarie (per i biglietti datati) o in ingresso libero per tutta la durata dell'apertura (incontro non datato).

Il sistema deve poter permettere una visualizzazione immediata e chiara di questo calendario per la totalità o parte degli incontri o degli eventi.

4.1.3. Événements et séances

4.1.3. Eventi e incontri

Un événement peut comporter plusieurs séances ou créneaux. Une séance se définit avec une date, une heure de début, et éventuellement une heure de fin. Un créneau est défini, pour le droit d'entrée, par une période de temps pendant laquelle le visiteur peut entrer dans un lieu avec une limite de validité. La durée d'un créneau doit être paramétrable en fonction des niveaux de fréquentation prévisionnels.

La création d'événements et de séances doit suivre un processus simple et intuitif. Des fonctionnalités permettront également de procéder simplement à la duplication, au report de séances ou d'événements.

Un evento può comportare diverse sessioni o fasce orarie. Una sessione si definisce con una data, un'ora di inizio ed eventualmente un'ora di fine. Una fascia oraria è definita, per il diritto d'ingresso, da un periodo di tempo durante il quale, il visitatore può entrare in un luogo con un limite di validità.

La durata di una fascia deve essere configurabile in funzione dei livelli di frequentazione stimata.

Il doit être possible de supprimer une ou plusieurs séances et/ou événements de la base, à partir du moment où aucun mouvement de caisse (réservation, paiement, éditions, annulation) n'aura été réalisé sur ces séances ou événements.

Deve essere possibile sopprimere una o più sessioni e/o eventi dalla base, dal momento in cui nessun movimento di cassa (prenotazione, pagamento, stampa, annullamento) sia stato realizzato su queste sessioni o eventi.

Il doit être possible de modifier certaines variables en masse sur plusieurs événements ou séances.
Deve essere possibile modificare alcune variabili in massa su diversi eventi o sessioni.

Chaque événement doit être, dans la base, détaillé de manière précise de façon à ce que les opérateurs puissent avoir toutes les informations nécessaires au renseignement du public. Le prestataire précisera l'ensemble des champs et des variables pouvant être associés aux événements et aux séances (titre, sous-titre, producteur, champs d'information, taux de TVA...).

Ogni evento, nel database, deve essere dettagliato precisamente, in modo che gli operatori possano avere tutte le informazioni necessarie per informare il pubblico. Il fornitore preciserà tutti i campi e le variabili che possono essere associati agli eventi e agli incontri (titoli, sotto-titoli, produttore, campi d'informazione, tassi di TVA...).

4.2. Prestations annexes (produits ou services)

4.2. Prestazioni annesse (prodotti o servizi)

Le système permettra également le paramétrage et la mise en vente d'une gamme de produits et de services annexes, parfois associée à une gestion de stock simple. Aucun achat en ligne ne sera possible, le système doit simplement permettre la vente sur place.

Il sistema permetterà ugualmente l'impostazione e la messa in vendita di una gamma di prodotti e di servizi annessi, talvolta associati alla gestione di un solo stock.

La liste des produits ou services n'est à ce jour pas encore définie. En voici quelques exemples :

La lista dei prodotti o servizi, al momento, non è ancora definita. Ecco alcuni esempi:

- Location d'un audiophone
- Achat d'un livre ;
- Achat de produits dérivés.
 - *Noleggio di radioguide;*
 - *Acquisto di un libro;*
 - *Acquisto di prodotti derivati.*

Chaque produit ou service dispose d'un tarif propre, auquel peut être appliqué un certain nombre de règles conditionnelles ou d'opérations promotionnelles. Un même produit peut être proposé selon plusieurs déclinaisons qui n'en affectent pas le prix de vente, mais peuvent donner lieu à une gestion différenciée de stock, par exemple : un livre disponible en français ou en anglais ou encore un t-shirt disponible en bleu ou en blanc.

Ogni prodotto o servizio ha una tariffa propria, alla quale può essere applicata un certo numero di regole condizionali o di operazioni promozionali. Lo stesso prodotto può essere proposto secondo diverse declinazioni che non incidono sul prezzo di vendita, ma possono dare luogo a una gestione differenziata dello stock, per esempio: un libro disponibile in francese o in inglese o ancora una maglietta disponibile in blu o in bianco.

4.3. Tarifs

4.3. Tariffe

Un tarif est l'association d'un prix pour une catégorie de public, pour une offre culturelle, sur une saison. Tous les tarifs sont libellés en Euro. L'application devra permettre la création d'un nombre suffisamment important de tarifs, et d'y affecter des prix différents selon les événements, les séances, ou les produits/services. L'application permettra également d'appliquer de façon différenciée des tarifs « gratuit », et des tarifs « invitation ».

Una tariffa è l'associazione di un prezzo per una categoria di pubblico, per un'offerta culturale, su una stagione. Tutte le tariffe sono espresse in Euro. L'applicazione dovrà permettere la creazione di un numero sufficientemente importante di tariffe, e di assegnarvi dei prezzi diversi secondo gli eventi, le

sessioni, o i prodotti/servizi. L'applicazione permetterà ugualmente di applicare in maniera differenziata delle tariffe "gratuita", e delle tariffe "invito".

4.4. Billets de l'Académie de France à Rome

4.5. Biglietti dell'Accademia di Francia a Roma

4.4.1. Type de billets édités

4.4.1. Tipo di biglietti stampati

En fonction des événements et des filières de vente, le système doit permettre l'édition de billets thermiques, des billets électroniques, et/ou de billets sur smartphone. Le prestataire précisera dans son offre les normes de codage utilisées pour le contrôle dématérialisé (code-barres 1D / 2D, flash code, NFC...).

In funzione degli eventi e dei canali di vendita, il sistema deve permettere la stampa di biglietti termici, biglietti elettronici, e/o biglietto digitale. Il fornitore preciserà nella sua offerta le norme di decodifica utilizzata per il controllo smaterializzato (codice a barre 1D / 2D, codice QR, NFC...).

4.4.2. Maquettage des billets

4.4.2. Bozza dei biglietti

L'application proposera impérativement un outil simple d'édition des maquettes de billets, quelle que soit leur nature. Ce paramétrage doit pouvoir s'appliquer en fonction de différentes variables (événements, séances, catégorie de publics...), selon les contraintes énoncées ci-après.

L'applicazione proporrà imperativamente uno strumento semplice di stampa del biglietto qualsiasi sia la loro natura. Questa impostazione deve potersi applicare alle diverse variabili (eventi, sessioni, categorie di pubblico...), secondo i limiti enunciati di seguito.

Les billets devront posséder les variables obligatoires.

I biglietti dovranno possedere le variabili obbligatorie.

Il est demandé aux candidats de lister les champs disponibles des variables à afficher sur le billet. L'affichage des variables doit pouvoir être conditionné selon plusieurs critères liés au tarif ou à la catégorie de place. Le candidat listera les critères qui peuvent être utilisés pour cet affichage conditionnel. Les différentes maquettes de billets doivent pouvoir être affectées de façon différenciée à chaque événement, voire chaque séance. Elles pourront également être différenciées selon le type de public.

Ai candidati è richiesto di elencare i campi disponibili delle variabili da indicare sul biglietto. L'indicazione delle variabili deve poter essere condizionato secondo diversi criteri legati alla tariffa o alla categoria di posto. Il candidato indicherà i criteri che possono essere usati per questo visualizzazione pilotata. I diversi pacchetti di biglietti devono poter essere indicati in maniera diversa a ogni evento, vedere ogni sessione. Potranno anche essere differenziati secondo il tipo di pubblico.

4.4.3. Duplicata

4.4.3. Duplicato

Les duplicatas sont des billets qui sont édités lorsqu'un public de bonne foi a perdu son billet original. Chaque duplicata devra être l'exacte réplique du billet originel mis à part que :

I duplicati sono dei biglietti che vengono stampati quando un visitatore in buona fede ha perduto il suo biglietto originale. La stampa dei duplicati è possibile solamente per i posti numerati. L'applicazione deve poter bloccare la stampa del duplicato per le sale non numerate. Ogni duplicato dovrà essere l'esatta replica del biglietto originale tranne che:

- Les n° fiscaux seront différents ;
- Insertion de la mention « DUPLICATA ».
- Il n° fiscali saranno diversi
- Aggiunta della menzione "DUPLICATO"

4.6. Le fichier client

4.5. Lo schedario clienti

La solution doit permettre de gérer un fichier client pouvant contenir plusieurs dizaines de milliers d'entrées. Le fichier distinguera deux grands types de clients, selon qu'il s'agisse de personnes individuelles ou de structures (entreprise, association, collectivité...).

La soluzione deve permettere di gestire uno schedario che possa contenere diverse decine di migliaia di entrate. Lo schedario distinguerà due grandi tipi di clienti, secondo che si tratti di persone individuali o di strutture (imprese, associazioni, collettività...).

Le fichier client sera automatiquement enrichi par les différentes opérations réalisées depuis les différentes filières de vente. Il sera également possible de créer ou de modifier des fiches directement depuis la base.

L'archivio clienti sarà automaticamente arricchito dalle differenti operazioni realizzate dai diversi canali di vendita. Sarà ugualmente possibile di creare o di modificare delle schede direttamente dalla base.

Chaque fiche contiendra :

Ogni scheda conterrà :

- Des champs d'identification ;
- Des champs de regroupement librement paramétrables ;
- Les historiques culturels et financiers, permettant de retracer l'ensemble des opérations réalisées par un client ;
- Les statuts « opt-in » (clients ayant souscrit lors de l'achat à l'envoi d'une newsletter) ;
- Le solde des éventuels avoirs et paiements en attente.
- *Dei campi d'identificazione;*
- *Dei campi di raggruppamento liberamente configurabili;*
- *Gli storici culturali e finanziari, che consentono di tracciare l'insieme delle operazioni realizzate da un cliente e di identificarlo come "abbonnato" o "aderente";*
- *Gli stati "opt-in" (clienti che hanno sottoscritto l'acquisto con l'arrivo di una newsletter);*
- *Il saldo degli eventuali averi e pagamenti in attesa.*

L'application devra permettre d'exporter le fichier public à tout moment dans un format exploitable (.xls ou .csv) selon des critères de tri et de filtres simples ou croisés.

L'applicazione dovrà permettere in qualsiasi momento di esportare lo schedario pubblico in un formato sfruttabile secondo criteri di selezione e di filtri semplici o incrociati.

ARTICLE 5 - RESERVER ET VENDRE

ARTICOLO 5 - PRENOTARE E VENDERE

Pour commercialiser ses offres, l'Académie s'appuie sur de la vente « directe » et de la vente « indirecte » :

Per commercializzare le sue offerte, l'Accademia si basa sulla vendita "diretta" e della vendita "indiretta":

- La vente « directe » est réalisée par des filières pour lesquelles l'Académie contrôle directement l'ensemble des flux des opérations de caisse. Ces opérations sont uniquement prises en charge par le système de billetterie de l'Académie. Il s'agit principalement des ventes réalisées : au guichet, par téléphone, via le site Internet de l'Académie, via ses applications mobiles.
- *La vendita "diretta" è realizzata da canali per i quali l'Accademia controlla direttamente l'insieme dei flussi delle operazioni di cassa. Queste operazioni sono unicamente prese in carica dal sistema di biglietteria dell'Accademia. Si tratta principalmente di vendite realizzate: al botteghino, al telefono, tramite sito internet dell'Accademia, tramite le sue applicazioni mobili.*

- La vente « indirecte » est réalisée via des filières par lesquelles l'Académie confie à un opérateur tiers (mandataire, commissionnaire, revendeur ...) tout ou partie du processus de vente. Ces ventes nécessitent donc de mettre en place une procédure d'échange d'informations avec un tiers. Il s'agit des ventes réalisées auprès des revendeurs dits « institutionnels » (réseaux nationaux italiens et réseaux français), des revendeurs dits « spécialisés » (offices de tourisme, comités d'entreprises, autocaristes, agences de voyage...), d'opérateurs culturels tiers à Rome à qui l'Académie confie une partie de la billetterie d'une ou de plusieurs événements.
- *La vendita "indiretta" è realizzata tramite canali per i quali l'Accademia affida ad un terzo operatore (mandatario, commissionario, rivenditore...) tutto o parte del processo di vendita. Queste vendite necessitano dunque di istituire una procedura di scambio d'informazioni con un terzo. Si tratta di vendite realizzate presso dei rivenditori detti "istituzionali" (reti nazionali italiane e reti francesi), dei rivenditori "specializzati" (uffici di turismo, comitati aziendali, compagnie di pullman, agenzie di viaggio...), dei terzi operatori culturali a cui Accademia confida una parte della biglietteria di uno o più eventi.*

Quelle que soit le mode de vente, le système décomposera le processus d'achat selon 4 types d'opérations de caisse : réservation □□paiement □□édition □□annulation.

Qualunque sia la modalità di vendita, il sistema decomporrà il processo di acquisto secondo 4 tipi di operazioni di cassa: prenotazione pagamento stampa annullazione.

D'une manière générale, et de façon impérative pour la vente directe et les revendeurs institutionnels, le Prestataire proposeront dans leurs offres des interfaces en temps réel (ITR), c'est-à-dire sans procédure d'import / export manuel de données. Les ITR permettent principalement :

In generale, e in maniera imperativa per la vendita diretta e i rivenditori istituzionali, il Prestatore proporranno nelle loro offerte delle interfacce in tempo reale (ITR), cioè senza procedure manuali d'import/export dei dati. Gli ITR permettono principalmente:

- Le transfert automatique des éléments de catalogue mis en vente (séances, tarifs, offres, calendriers d'ouverture et de fermeture des ventes...);
- La remontée et la prise en compte en temps réel vers les différentes filières de vente de l'ensemble des variables relatives au paramétrage initial effectué dans le système de billetterie, et de toute modification qui pourrait intervenir durant l'ouverture des ventes ;
- L'inscription en temps réel des opérations de caisse dans le système de billetterie, et leur imputation immédiate sur les jauges disponibles ;
- La remontée dans le système de billetterie de l'Académie de toutes les informations relatives au contrôle d'accès des billets vendus.
- *Il trasferimento automatico degli elementi di catalogo messi in vendita (sessioni, tariffe, offerte, calendari di apertura e chiusura delle vendite...);*
- *La risalita e la presa in considerazione in tempo reale verso i diversi canali di vendita dell'insieme delle variabili relative alla configurazione iniziale effettuata nel sistema di biglietteria, e di ogni modifica che potrebbe verificarsi durante l'apertura delle vendite;*
- *L'iscrizione in tempo reale delle operazioni di cassa nel sistema di biglietteria, e la loro immediata assegnazione sugli indicatori disponibili;*
- *La risalita nel sistema di biglietteria dell'Accademia di tutte le informazioni relative al controllo di accesso dei biglietti venduti.*

5.1. La vente directe

5.1. *La vendita diretta*

5.1.1. Généralités : ouverture et fermeture des ventes

5.1.1. *Generalità : apertura e chiusura delle vendite*

Le Prestataire détaillera dans son offre les procédures d'ouverture et de fermeture des ventes. Il détaillera aussi la procédure nécessaire depuis la base pour ouvrir les ventes sur une ou plusieurs filières de ventes directes. Ces procédures doivent être simples et rapides à mettre en œuvre.

Il Prestatore dettaglierà nella sua offerta le procedure d'apertura e di chiusura delle vendite. Dettaglierà anche la procedura necessaria dalla base per aprire le vendite su uno o più canali di vendita diretti. Queste procedure devono essere semplici e rapide da mettere in opera.

A l'inverse, il doit être possible, depuis la base, de stopper complètement la vente d'une ou plusieurs séances, d'un ou plusieurs événements, ou de tout le catalogue, que ce soit sur une filière particulière ou sur l'ensemble des filières de vente. Cette procédure doit pouvoir être mise en œuvre de façon rapide et doit être réversible.

Al contrario, deve essere possibile, dalla base, di bloccare completamente la vendita di una o più sessioni, di uno o più eventi, o di tutto il catalogo, che sia su un canale particolare o sull'insieme dei canali di vendita. Questa procedura deve poter essere messa in atto in modo rapido e deve essere reversibile

5.1.2. Guichet

5.1.2. *Botteghino*

L'Académie dispose de guichets de vente physiques. Le Prestataire proposera dans son offre des interfaces de vente simples et intuitives, permettant notamment :

L'Accademia dispone di botteghini di vendita fisica. Il Prestatore proporrà nella sua offerta delle interfacce di vendita semplici e intuitive, che consenta in particolare:

- Une facilité d'ouverture et de fermeture de caisse ;
 - Des prélèvements intermédiaires ;
 - Des changements rapides d'opérateurs de caisse ;
 - Une utilisation simple et intuitive permettant de diminuer les temps de traitement des commandes;
 - La mise en attente d'une ou de plusieurs ventes ;
 - Un fonctionnement en mode dégradé.
- *Una facilità di apertura e chiusura di cassa;*
 - *Dei prelievi intermedi;*
 - *Dei rapidi cambiamenti di operatore di cassa;*
 - *Un utilizzo semplice e intuitivo che permetta di diminuire i tempi di gestione dei comandi;*
 - *La messa in attesa di una o più vendite;*
 - *Un funzionamento in modalità operativa danneggiata.*

La vente au guichet s'effectuera depuis des postes informatiques. Le système permettra de mettre en place des guichets de vente depuis des postes informatiques classiques ou par une interface tactile. Dans ce cas, l'ergonomie des écrans de vente sera adaptée à ce type d'utilisation.

La vendita al botteghino si effettuerà principalmente da postazioni informatiche comprendente una tastiera et un mouse. Tuttavia, il sistema permetterà anche di istituire dei botteghini di vendita da un'interfaccia tattile. In questo caso, l'ergonomia degli schermi di vendita sarà adattata a questo tipo di utilizzo.

Actuellement, le matériel d'encaissement fonctionne de façon autonome par rapport à l'application de billetterie.

Attualmente, il materiale per l'incasso funziona in modo autonomo rispetto all'applicazione di biglietteria.

Le Prestataire indiquera dans son offre les possibilités de connexion et d'interfaçage du matériel suivant: tiroir-caisse, terminal de paiement électronique (CB EMV / VAD). Il indiquera également les références de matériel compatible avec sa solution.

Il Prestatore indicherà nella sua offerta le possibilità di connessione e di interfaccia del materiale seguente: cassa, terminale di pagamento elettronico (CB EMV/ VAD). Indicherà inoltre i riferimenti di materiale compatibile con la sua soluzione.

À tout moment, le système doit pouvoir éditer un « récapitulatif de commande » qui reprend, pour une ou plusieurs commandes, la quantité, le montant unitaire, et le montant total de chaque produit acheté, le montant total de la vente, le détail HT et TTC.

In qualsiasi momento il sistema deve poter stampare un "riepilogo di ordine" che riprenda, per uno o più ordini, la quantità, il montante unitario, e il montante totale di ogni prodotto comprato della vendita, il dettaglio HT e TTC.

Différents types de récapitulatifs pourront être paramétrés, selon qu'il s'agisse d'une confirmation de réservation avec échéance de paiement, d'une confirmation de paiement... Le contenu de chaque récapitulatif sera entièrement paramétrable par l'Académie. Ils pourront contenir soit des images, soit du texte libre, soit des variables issues de la base de données.

Diversi tipi di riepiloghi potranno essere impostati secondo che si tratti di una conferma di prenotazione con scadenza di pagamento, di una conferma di pagamento... Il contenuto di ogni riepilogo sarà completamente personalizzabile dall'Accademia. Potranno contenere sia delle immagini, sia del testo libero, sia delle variabili tratte dalla banca dati.

Ces récapitulatifs pourront être envoyés par mail directement depuis l'application, à l'adresse renseignée dans la fiche client. Ils seront modifiables avant envoi. Ils pourront être associés à l'envoi des ebillets ou de la facture liée à la commande.

Questi riepiloghi potranno essere inviati per mail direttamente dall'applicazione, all'indirizzo indicato nella scheda cliente. Saranno modificabili prima dell'invio. Potranno essere associati all'invio di biglietti elettronici o della fattura legati all'ordine.

L'envoi d'un récapitulatif doit systématiquement être proposé dans le processus de vente à la fin de chaque opération (réservation, vente, édition, annulation).

L'invio di un riepilogo deve sistematicamente essere proposto nel processo di vendita alla fine di ogni operazione (prenotazione, vendita, stampa, annullamento).

A la fin du processus de vente, le système doit proposer à l'opérateur le choix entre l'édition de billets thermiques, ou de billets dématérialisés.

Alla fine del processo di vendita, il sistema deve proporre all'operatore la scelta tra la stampa di biglietti termici, o di biglietti dematerializzati.

La solution doit permettre un affichage distinct pour le client a minima du détail du contenu de la commande, mentionnant les prix unitaires, le prix total à payer.

La soluzione deve permettere una visualizzazione distinta per il cliente a minima del dettaglio del contenuto dell'ordine, indicando i prezzi unitari, il prezzo totale da pagare.

Le Prestataire préciserà dans son offre le fonctionnement adopté pour un guichet de vente en mode « dégradé », c'est-à-dire en cas de coupure d'accès à la base. Ces précisions devront donner des indications claires quant à la possibilité de continuer les ventes, mais également de les réintégrer à la base une fois la connexion rétablie.

Il Prestatore preciserà nella sua offerta il funzionamento adottato per un botteghino di vendita in modalità "degradata" cioè in caso di interruzione d'accesso col database. Queste precisazioni dovranno dare delle indicazioni chiare circa la possibilità di continuare le vendite, ma ugualmente di reintegrarli al database una volta ristabilita la connessione.

5.1.3. Téléphone

5.1.3. Telefono

Les ventes réalisées par téléphone répondent aux mêmes exigences que les ventes guichets, avec les différences suivantes :

Le vendite realizzate per telefono rispondono alle stesse esigenze delle vendite al botteghino, con le seguenti differenze:

- Le billet n'est pas remis directement au client. Il peut soit être conservé à sa disposition pour un retrait au guichet, soit envoyé par email sous forme de ebillet ou de billet pour smartphone ;
- Les modes de paiement sont limités (vente à distance, compte client...).
- *Il biglietto non è rilasciato direttamente al cliente. Può essere sia mantenuto a sua disposizione per un ritiro al botteghino sia inviato per posta, sia inviato per mail sotto forma di biglietto elettronico, sia inviato tramite SMS sotto forma di biglietto digitale;*
- *I modi di pagamento sono limitati (vendita a distanza, conto cliente...).*

Un même opérateur peut réaliser des ventes par téléphone depuis un poste également utilisé comme guichet physique de vente. Dans ce cas, le système doit permettre de distinguer les ventes réalisées par téléphones des ventes réalisées au guichet.

Uno stesso operatore può realizzare delle vendite per telefono da una postazione anche utilizzata come botteghino fisico di vendita. In questo caso il sistema deve permettere di distinguere le vendite realizzate via telefono dalle vendite realizzate al botteghino.

5.1.4 Site Internet

5.1.4. Sito internet

Il convient de distinguer deux sites Internet distincts :

E' necessario distinguere due siti internet separati:

- Le site dit « institutionnel » de l'Académie, administré par l'Académie qui en définit l'architecture, la charte graphique, et les contenus. Il contiendra ainsi le programme culturel de l'Académie.
- *Il sito detto "istituzionale" dell'Accademia, amministrato dall'Accademia che ne definisce l'architettura, la versione grafica, e i contenuti. Conterrà anche il programma culturale dell'Accademia.*
- Le site de vente en ligne, qui est fourni par le Prestataire de billetterie, et qui permet la commercialisation de l'offre. Ce site est relié à un prestataire de services de paiement pour finaliser les transactions, et totalement intégré au site « institutionnel ».
- *Il sito di vendita on-line, che è fornito dal Prestatore di biglietteria, e che permette la commercializzazione dell'offerta. Questo sito è collegato a un prestatore di servizi di pagamento per completare le transazioni, e totalmente integrato al sito "istituzionale".*

Le Prestataire proposera dans son offre un module de vente en ligne relié en temps réel à la base de billetterie. La notion de temps réel implique notamment:

Il Prestatore proporrà nella sua offerta un modulo di vendita on-line collegato in tempo reale al database della biglietteria. Il concetto di tempo reale implica specialmente:

- Qu'il ne soit pas nécessaire de procéder à un re-paramétrage du catalogue dans le back office du module de vente en ligne ;
 - *che non sia necessario di procedere a una reimpostazione del catalogo nel back office del modulo di vendita on-line;*
- Que l'ensemble des fonctionnalités et des variables paramétrées dans la base de billetterie soient immédiatement prises en compte dans le module de vente en ligne,
 - *che l'insieme delle funzionalità e delle variabili impostate nella base di biglietteria siano immediatamente prese in conto nel modulo di vendita on-line,*
- Qu'il soit possible, directement depuis la base, d'activer ou de désactiver temporairement la vente d'une ou plusieurs séances, d'un ou plusieurs tarifs, etc. ;
 - *che sia possibile, direttamente dall'applicazione di attivare o disattivare temporaneamente la vendita di una o più spettacoli, di una o più tariffe, di una o più categorie di posti...;*
- Que les billets vendus soient directement déduits des jauges disponibles des contingents affectés;
 - *che i biglietti venduti siano direttamente dedotti dalla capacità disponibile dei contingenti assegnati*
- Que toutes les informations relatives à la vente de ces billets (tarif, mode de paiement, fiche client, informations relatives au contrôle d'accès), soient remontées immédiatement dans la base.
 - *Che tutte le informazioni relative alla vendita di questi biglietti (tariffa, modo di pagamento, scheda cliente, informazioni relative al controllo di accesso), siano ricondotte immediatamente nell'applicazione.*

L'ensemble des événements décrits dans les parties précédentes doit pouvoir être accessible depuis le module de vente en ligne. Le module de vente web sera hébergé par le prestataire.

L'insieme degli eventi descritti nelle parti precedenti deve potere essere accessibile dal modulo di vendita on-line. Il modulo di vendita web sarà conservato dal prestatore.

Le processus de vente suivra un scénario simple et paramétrable. Le paramétrage sera réalisé par le prestataire en fonction des demandes de l'Académie. Dans tous les cas, le module de vente respectera les principes suivants.

Il processo di vendita seguirà uno scenario semplice e configurabile. L'impostazione sarà realizzata dal fornitore in funzione delle richieste dell'Accademia di Francia a Roma. In tutti i casi, il modulo di vendita rispetterà i seguenti principi.

Le scénario se déroulera en 4 étapes maximum (exemple : choix des billets □□ authentication □□ paiement □□ obtention des billets).

Lo scenario si svolgerà in 4 tappe massimo (esempio : scelta del biglietto, autenticazione, pagamento, ottenimento del biglietto).

Un affichage de type « fil d'Ariane » permettra en permanence à l'internaute de savoir où il se situe dans le processus d'achat. Ce module affichera les différentes étapes du processus et pourra permettre à l'internaute, via des liens dynamiques, de revenir en arrière sans utiliser la fonction « page précédente » de son navigateur.

Una visualizzazione tipo « filo d'Arianna » permetterà sempre all'utente di internet di sapere dove si trova nel processo di acquisto, questo modulo visualizzerà le varie fasi del processo e potrà permettere all'utente, attraverso dei link dinamici, di tornare indietro senza utilizzare la funzione "pagina precedente" del browser.

Le premier écran (« fiche produit ») contiendra un certain nombre d'informations descriptives concernant l'événement. Ces informations seront soit directement issues des données saisies dans le paramétrage initial du catalogue dans la base, soit issus du site institutionnel.

La prima schermata (« scheda prodotto ») conterrà un certo numero di informazioni descriptive riguardanti l'evento. Queste informazioni saranno sia direttamente ricavate dai dati inseriti nella configurazione iniziale del catalogo nel database, sia ricavate dal sito istituzionale.

Le contenu du panier d'achat devra de façon impérative apparaître tout au long du processus d'achat, dans une zone clé de l'écran. Jusqu'à la page de paiement, il sera associé à un bouton « commander » qui mènera l'internaute directement vers la finalisation de commande, et à un bouton « modifier ».

Il contenuto del carrello dovrà imperativamente apparire durante tutto il processo di acquisto, in una zona chiave dello schermo. Fino alla pagina di pagamento, sarà associato ad un bottone “ordinare” che condurrà l'utente internet direttamente verso la finalizzazione dell'ordine, e a un bottone “modificare”.

Le module de vente en ligne pourra intégrer un certain nombre de pages spécifiques (mentions légales), et intégrera des éléments dits de « rassurance » (qui inspirent la confiance de l'internaute):

Il modulo di vendita on-line potrà integrare un certo numero di pagine specifiche (menzioni legali), e integrerà degli elementi detti di “rassicurazione” (che ispirino la fiducia all'utente internet):

- Informations sur le paiement sécurisé ;
- Informations sur la gestion des données personnelles.
 - *Informazioni sulla sicurezza dei pagamenti;*
 - *Informazioni sulla gestione dei dati personali.*

Ces informations seront accessibles tout au long du processus d'achat, sans toutefois ajouter des étapes supplémentaires à la finalisation de la commande.

Queste informazioni saranno accessibili per tutto il processo d'acquisto, senza tuttavia aggiungere tappe supplementari alla finalizzazione dell'ordine.

D'une manière générale, la navigation sera intuitive, conviviale et ludique. Elle sera également compatible avec les principaux navigateurs Internet (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, Opéra...). L'ensemble des écrans de navigation seront personnalisés par les équipes graphistes du prestataire avant la mise en ligne définitive. L'Académie fournira les éléments de mise en forme et de chartre graphique de l'Académie, qui devra être respectée.

In linea generale, la navigazione sarà intuitiva, conviviale e ludica. Sarà ugualmente compatibile con i principali browser Internet (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, Opera...). L'insieme degli schermi di navigazione saranno personalizzati dai grafici del fornitore prima della messa on-line definitiva. L'Accademia di Francia a Roma fornirà gli elementi di preparazione e della veste grafica dell'Accademia, che dovranno essere rispettati.

L'Académie privilégiera les solutions permettant une intégration complète au sein de l'application de billetterie, afin de préserver la centralisation des réservations et des informations liées à l'identification du public et à la relation client.

L'Accademia privilegerà le soluzioni che consentiranno una piena integrazione in seno dell'applicazione di biglietteria, per preservare la centralizzazione delle prenotazioni e delle informazioni legate all'identificazione del pubblico e alla relazione cliente.

5.2. La vente indirecte

5.2 La vendita indiretta

5.2.1. Revendeurs institutionnels

5.2.1. Rivenditori istituzionali

Il s'agit principalement des revendeurs du réseau italien et du réseau français.

Si tratta principalmente dei rivenditori della rete italiana e della rete francese.

La solution doit être interfacée en temps réel avec les réseaux suivants :

Ticket One, Boxoffice, Easyticket

La soluzione deve essere interfacciata in tempo reale con le seguenti reti :

Ticket One, Boxoffice, Easyticket

Le Prestataire détaillera le fonctionnement de ces interfaces, les différentes étapes nécessaires à l'activation d'une mise en vente (en précisant les éventuels points d'intervention du prestataire), et les procédures d'ajustement de quotas avec ces revendeurs.

Il Prestatore elencherà il funzionamento di queste interfacce, le diverse tappe necessarie all'attivazione di una messa in vendita (precisandone gli eventuali punti di intervento del fornitore), e le procedure di adeguamento delle quote con questi rivenditori.

5.2.2. Revendeurs spécialisés en option (comités d'entreprises, opérateurs touristiques...)

5.2.2. Rivenditori specializzati in opzione (comitati d'impresе, operatori turistici...)

En option, le système pourra permettre la possibilité de gérer un espace professionnel de type « grands comptes », permettant à des opérateurs spécialisés (comités d'entreprises, opérateurs touristiques...), d'acheter des places directement depuis une interface en ligne, à partir d'un quota qui leur aura été attribué par l'Académie. Ces opérateurs pourront bénéficier d'offres tarifaires spécifiques.

Il sistema potrà permettere in opzione la possibilità di gestire uno spazio professionale di tipo "clienti chiave", permettendo a degli operatori specializzati (comitati d'impresе, operatori turistici...), di comprare dei posti direttamente da un'interfaccia on-line, a partire da una quota che verrà loro attribuita dall'Accademia. Questi operatori potranno beneficiare di offerte tariffarie specifiche.

Le Prestataire précisera dans son offre de quelle manière son système permet une mise en vente facilitée sur ces différents types de réseaux, notamment par le biais d'un accès de type « grands comptes ».

Il Prestatore nella sua offerta specificherà in che modo il suo sistema permette una messa in vendita facilitata su questi diversi tipi di reti, specialmente attraverso un accesso di tipo "clienti chiave".

5.3. L'administration des ventes

5.3. L'amministrazione delle vendite

Le système permettra une visualisation simple et rapide des commandes réalisées via les différentes filières de vente. Les transactions pourront être filtrées et triées en fonction de plusieurs critères dont notamment :

Il sistema permetterà una visualizzazione semplice e rapida degli ordini realizzati tramite i diversi canali di vendita. Le transazioni potranno essere filtrate e ordinate in funzione di diversi criteri tra cui:

- Événements, séances;
- Filières de ventes ;
- Moyens de paiement ou groupes de moyens de paiement ;
- État des transactions (réservées, payées, éditées, annulées) et dates d'échéance pour les réservation ;
- Dates de commande ;
- Montant ;
- N° de commande,
- N° de billet ;
- Nom ou n° de client ;
- Type de client (individuel, groupe, ...)
- *Eventi, sessioni, o prodotti combinati;*
- *Canali di vendita;*
- *Mezzi di pagamento o gruppi di mezzi di pagamento;*
- *Stato delle transazioni (prenotate, pagate, stampate, annullate) e date di scadenza per le prenotazioni;*

- *Date degli ordini;*
- *Importo;*
- *N° dell'ordine;*
- *N° di biglietto;*
- *Nome o n° di cliente*
- *Tipo di cliente (individuale, gruppo, ...).*

Le Prestataire précisera dans son offre l'ensemble des critères pouvant servir de filtre ou de tri pour l'administration des commandes.

Il Prestatore preciserà nella sua offerta l'insieme dei criteri che possono servire da filtro o da selezione per l'amministrazione degli ordini.

Il sera alors possible d'agir directement sur une partie d'une commande, sur une commande entière, ou sur plusieurs commandes :

Sarà possibile agire direttamente su una parte di un ordine, su un intero ordine o su diversi ordini:

- Paiement, édition, annulation, report ;
- Modification de la fiche client ;
- Envoi d'un mail pré-paramétré (récapitulatif de commande...) ou libre ;
- Envoi d'e-billets par email.
- *Pagamento, stampa, cancellazione, report;*
- *Modificazione della scheda cliente;*
- *Invio di una mail pre-impostata (ricapitolativo d'ordine....) o libera ;*
- *Invio di biglietto elettronico tramite mail.*

Ces opérations de modification devront impérativement pouvoir être tracées dans la base, et consultables à partir d'un historique.

Queste operazioni di modifica dovranno imperativamente poter essere tracciate nell'applicazione e consultabili da uno storico.

5.4. Gestion du contrôle d'accès : accueillir le public

5.4. Gestione del controllo di accesso : accogliere il pubblico

Le Prestataire proposera dans son offre un système de contrôle d'accès dématérialisé compatible avec la réglementation et permettant la lecture des codes à barres 1D, 2D,... Le prestataire précisera dans son offre la configuration réseau nécessaire au bon fonctionnement du matériel de contrôle d'accès.

Il Prestatore proporrà nella sua offerta un sistema di controllo d'accesso dematerializzato compatibile con la normativa permettendo la lettura dei codici a barre 1D, 2D,... Il fornitore preciserà nella sua offerta la configurazione di rete necessaria al buon funzionamento del materiale di controllo degli accessi.

Il précisera également le type de matériel utilisé (PDA, Smartphone...), la technologie utilisée pour lire les informations codées (DEL, rayon laser, photographie...), et l'incidence de cette technologie en termes de temps de traitement des informations et de contraintes pour l'utilisateur (orientation, mouvement, luminosité extérieure...).

Preciserà ugualmente il tipo di materiale utilizzato (PAD, Smartphone...), la tecnologia usata le informazioni codificate (DEL, raggi laser, fotografia...), e l'incidenza di questa tecnologia in termini di tempo di elaborazione delle informazioni e i vincoli per l'utente (orientamento, movimento, luminosità esterna...)

Le système doit être en mesure de gérer des points d'accès multiples pour un même évènement. Il doit aussi être en mesure de gérer des espaces multiples. Chaque billet peut être associé à une durée de

validité. Le prestataire s'engage à ce que le système proposé ne dépasse jamais la jauge inscrite dans la base.

Il sistema deve essere in grado di gestire dei punti di accesso multipli per ogni singolo evento. Deve essere anche in grado di gestire degli spazi multipli. Ogni biglietto può essere associato a una durata di validità. Il fornitore s'impegna affinché il sistema proposto non superi mai la capacità inserita nel database.

Un billet doit pouvoir être validé de 2 façons différentes :

Un biglietto deve poter essere convalidato in 2 modi diversi:

- En scannant les informations codées présentées sur le billet;
- En saisissant manuellement les informations codées (n° de code-barres...) à partir d'un clavier alphanumérique ;
- *Attraverso la scansione delle informazioni codificate sul biglietto;*
- *Inserendo manualmente le informazioni codificate (n° del codice a barre...) a partire da una tastiera alfanumerica;*

Le système de contrôle d'accès sera en mesure de traiter les listes blanches (billets valides) et les listes noires (billets non valides). Lors du contrôle, la validité, ou la non validité d'un billet doivent être indiqués de façon différenciée. A chaque validation d'un billet, le système affichera un certain nombre d'informations liées au billet concerné (à minima le nom du porteur, et le tarif). Le prestataire précisera les caractéristiques de ce contrôle (type de signal et d'informations fournies).

Il sistema di controllo d'accesso sarà in grado di elaborare le liste bianche (biglietti validi) e le liste nere (biglietti non validi). All'atto del controllo, la validità, o la non validità di un biglietto devono essere indicati in modo differenziati da un segnale sonoro (volume regolabile) e un segnale visivo. A ogni convalida di un biglietto, il sistema visualizzerà un certo numero di informazioni legate al biglietto interessato (come minimo il cognome del possessore e la tariffa).

Le système de contrôle devra permettre une gestion fluide des accès aux lieux d'événements de l'Académie:

Il sistema di controllo dovrà permettere una gestione fluida degli accessi ai luoghi degli eventi dell'Accademia:

- En minimisant le temps nécessaire entre le scan du billet et sa validation (temps de traitement d'un billet) ;
- En minimisant le temps nécessaire entre le moment où un billet est vendu au guichet, et le moment où il peut être présenté au contrôle d'accès (temps de rafraîchissement).
- *Riducendo al minimo il tempo necessario tra la scannerizzazione del biglietto e la sua convalida (tempo di trattamento di un biglietto);*
- *Riducendo al minimo il tempo necessario tra il momento in cui un biglietto è venduto al botteghino, e il momento in cui può essere presentato al controllo d'accesso (tempo di aggiornamento).*

Le Prestataire présentera dans son offre ces temps de traitement. En cas de points de contrôle multiples, ceux-ci devront obligatoirement être en réseau et reliés à la base en temps réel.

Il Prestatore presenterà nella sua offerta questi tempi di trattamento. Nel caso di punti multipli di controllo, questi dovranno essere obbligatoriamente collegati in rete e al database in tempo reale.

Le système devra permettre de connaître en temps réel l'état des entrées selon les modalités suivantes :

Il sistema dovrà permettere di conoscere in tempo reale lo stato delle entrate secondo le seguenti modalità:

- Chaque unité de contrôle d'accès doit à minima afficher en permanence le nombre total de billets scannés, le nombre total de billets non scannés, et le nombre total de billets édités ;

- Le système de billetterie doit permettre une consultation immédiate et en temps réel de l'état des entrées.
- *Ogni unità di controllo d'accesso deve come minimo visualizzare sempre il numero totale di biglietti scannerizzati, il numero totale di biglietti non scannerizzati e il numero totale di biglietti stampati;*
- *Il sistema di biglietteria deve permettere una consultazione immediata e in tempo reale dello stato delle entrate.*

Le système doit permettre une visualisation et une analyse chronologique du nombre de billets scannés pour chaque événement. Idéalement, le système permettra également de comparer ces informations entre différents événements.

Il sistema deve permettere una visualizzazione e un'analisi cronologica del numero di biglietti scannerizzati per ogni evento. Idealmente, il sistema permetterà anche di confrontare queste informazioni tra diversi eventi.

Enfin, il doit être possible, dans le système de billetterie, d'interdire l'annulation d'un billet ayant été validé au contrôle d'accès.

Infine, deve essere possibile, nel sistema di biglietteria, di impedire l'annullamento di un biglietto già convalidato al controllo d'accesso.

Le système doit permettre l'édition d'une liste de billets précisant leurs statuts (édités, dupliqués, annulés...) et l'information de contrôle d'accès (scanné, non scanné). Cette liste doit permettre d'identifier facilement les éventuels billets annulés après avoir été scannés.

Il sistema deve permettere la stampa di una lista di biglietti specificando il loro status (stampati, duplicati, annullati...) e l'informazione di controllo d'accesso (scannerizzato, non scannerizzato). Questa lista deve permettere di identificare facilmente gli eventuali biglietti annullati dopo essere stati scannerizzati.

ARTICLE 6 - ASSURER LE REPORTING ET PERMETTRE DE PILOTER L'ACTIVITE **ARTICOLO 6 - ASSICURARE IL REPORTING E PILOTARE L'ATTIVITÀ**

6.1 Les éditions

6.1. Gli stampati

Le Prestataire fera particulièrement attention à la présentation de ces éditions et de leur contenu. Selon leur nature, les éditions pourront être exportées à un format facilement modifiable et exploitable (.xls, .csv...).

Il Prestatore farà particolarmente attenzione alla presentazione di questi stampati e del loro contenuto. Secondo la loro natura, gli stampati potranno essere esportati a un formato facilmente modificabile e utilizzabile (.xls, .csv...).

Les éditions définitives indispensables sont :

Gli stampati definitivi indispensabili sono :

- Le bordereau de caisse ou la centralisation des caisses journalières ;
- Les recettes de séance et recettes journalières ;
- Les bordereaux de billetterie (classé par numéro fiscal) ;
- Les recettes des événements (somme des recettes de séances ou de jours d'exploitation).
- *La distinta di cassa o la centralizzazione delle casse giornaliere;*
- *Gli incassi di sessione e entrate giornaliere;*
- *Le distinte di biglietteria (classificata tramite numero fiscale);*

- *Gli incassi degli eventi (somma delle entrate della sessione o dei giorni di gestione).*

Le Prestataire prendra soin de montrer toutes les éditions dont il dispose dans son application et qui permettront au responsable de billetterie de gérer son service et d'appréhender les éventuelles corrections à apporter quant à la manière de faire tant à l'accueil que dans chaque filière de vente.

Il Prestatore si occuperà di mostrare tutti gli stampati di cui dispone nella sua applicazione e che permetteranno al responsabile di biglietteria di gestire il suo servizio e di comprendere le eventuali correzioni da apportare sia alla maniera di fare sia all'accoglienza che in ogni succursale di vendita.

Le service de la comptabilité de l'Académie doit avoir accès à tout moment à toute information financière issue des applicatifs de vente.

Il servizio contabilità dell'Accademia deve avere accesso in qualsiasi momento a tutte le informazioni finanziarie relative le vendite.

6.2 Editions de paramétrage

6.2. Stampa di impostazione

- Droits des opérateurs ;
- Calendrier des événements ;
- Calendrier de vente ;
- Tarifs ;
- Événements ;
- Séances ;
- Maquette des billets et duplicata ;
- Maquette des contremarques ;
- Fiche des produits ;
- Liste des filières de vente ;
- Liste de moyens de paiement ;
- Liste des lieux ;
- *Diritti degli operatori;*
- *Calendario degli eventi;*
- *Calendario di vendita;*
- *Tariffe;*
- *Eventi;*
- *Spettacoli;*
- *Illustrazione dei biglietti e duplicato;*
- *Illustrazione delle contromarche;*
- *Scheda dei prodotti;*
- *Lista dei canali di vendita;*
- *Lista dei mezzi di pagamento;*
- *Lista dei luoghi;*
- *Piani di sala.*

6.3. Editions de billetterie

6.3. Edizioni di biglietteria

- Recette de caisse ;
- Centralisation des caisses ;
- Facture ou récapitulatif de vente ;
- Recette de séance ;
- Recette d'événement ;
- Recette de saison ;

- Recette de date à date ;
- Recette de produit ;
- Recette de frais ;
- Etat des ventes ;
- Chiffre d'affaire ;
- Suivi des contingents et quotas ;
- État des remboursements et des annulations ;
- Suivi des quotas par filière ;
- Liste des duplicata par opérateur.
 - *Incassi di cassa;*
 - *Centralizzazione delle casse;*
 - *Fattura o ricapitolativo di vendita;*
 - *Incassi dello spettacolo;*
 - *Incasso dell'evento;*
 - *Incasso di stagione;*
 - *Incasso da data a data;*
 - *Incasso di prodotto;*
 - *Incasso di spese ;*
 - *Stato delle vendite;*
 - *Volume d'affari;*
 - *Monitoraggio dei contingenti e quote;*
 - *Stato dei rimborsi e annullamenti;*
 - *Monitoraggio delle quote per settore;*
 - *Lista dei duplicati per operatore.*

6.4. Editions du public

6.4. Edizioni del pubblico

- Liste du public (avec possibilité de filtre selon certaines variables) ;
- Historiques culturels ;
- Historiques financiers ;
- Etiquettes d'adressage.
 - *Lista del pubblico (con possibilità di filtro secondo alcuni variabili);*
 - *Storici culturali;*
 - *Storici finanziari;*
 - *Stampa degli indirizzi*

6.5. Les statistiques et les états de vente

6.5. Le statistiche e gli stati di vendita

L'édition de statistiques est un élément important de la connaissance du public en général, mais surtout de la manière qu'il a de se comporter vis à vis de l'acte d'achat de billets.

L'edizione di statistiche è un elemento importante della conoscenza del pubblico in general, ma soprattutto della maniera che ha di comportarsi nei confronti dell'acquisto di biglietti.

Il n'est pas question de les énumérer ici, mais le prestataire indiquera dans son offre ce que son application peut apporter dans ce domaine en donnant des exemples précis.

Non si tratta di elencarli qui ma il fornitore indicherà nella sua offerta ciò che la sua applicazione può apportare in questo campo fornendo degli esempi precisi.

La solution permettra de réaliser des tableaux de suivi d'activité, qui pourront être librement paramétrables par les utilisateurs. Par exemple, il doit être possible d'éditer un état présentant les ventes réalisées chaque jour.

La soluzione permetterà di realizzare delle tabelle di controllo dell'attività, che potranno essere liberamente configurabili dagli utilizzatori. Per esempio, deve essere possibile stampare uno stato che presenti le vendite realizzate ogni giorno, e per ogni operatore, delle diverse formule d'abbonamento.

Les statistiques pourront être exportées à un format facilement modifiable et exploitable (.xls, .csv...).
Le statistiche potranno essere esportate in formato facilmente modificabile e sfruttabile (.xls, .csv...)

ARTICLE 7 - EXIGENCES TECHNIQUES

ARTICOLO 7- ESIGENZE TECNICHE

7.1. Architecture technique

7.1 Architettura tecnica

Le Prestataire fournira une présentation détaillée de l'architecture technique logicielle de la solution proposée, avec un ou plusieurs schémas.

Il prestatore fornirà una presentazione dettagliata dell'architettura tecnica logistica della soluzione proposta, con uno o più schemi.

Il décrira, en particulier, la connectivité réseau nécessaire pour chaque type d'équipement, ainsi que les protocoles mis en œuvre et indiquera (sur l'un des schémas) les flux de données entre les équipements. Les systèmes d'exploitation requis seront précisés.

Descriverà in particolare la connessione necessaria per ogni tipo di apparecchiatura, così come i protocolli necessari e indicherà (su uno degli schemi) i flussi di dati tra le apparecchiature. I sistemi di gestione richiesti saranno precisati.

Une architecture en mode SAAS sera privilégiée. Néanmoins, une solution client-serveur pourra être proposée. Le candidat devra alors justifier son choix.

Un'architettura in modo SAAS sarà preferita. Tuttavia, una soluzione cliente operatore potrà essere proposta. Il candidato dovrà allora giustificare la sua scelta.

Les bases de données devront être construites suivant un modèle relationnel. Le candidat privilégiera des bases de données SQL Server.

Le banche dati dovranno essere costruite seguendo un modello relazionale. Il candidato preferirà delle banche dati SQL Server

7.2. Intégration technique

7.2. Integrazione tecnica

Le Prestataire sera responsable de l'intégration technique de la solution. Cette prestation recouvre :

- L'installation de l'outil sur l'environnement de développement ;
- L'installation des livraisons dans les différents environnements au fil du projet ;
- L'installation et l'automatisation des différentes interfaces ;
- La livraison des procédures automatisées de livraison et de gestion des environnements ;
- L'installation des composants d'exploitation et leur paramétrage ;
- La réalisation des tests unitaires et d'intégration ;
- Une assistance lors de l'intégration complète dans l'environnement ;
- Le déploiement du produit sur les postes de travail ;
- La livraison d'un rapport identifiant l'incidence sur le dimensionnement des postes de travail et des infrastructures techniques globales de l'Académie (réseaux, systèmes d'information, ...);

- La livraison d'un rapport d'identification des coûts annexes pour la mise en conformité de notre infrastructure.

Il Prestatore sarà responsabile dell'integrazione tecnica della soluzione. Questa prestazione ricopre:

- *L'installazione dello strumento nel rispetto dell'ambiente ;*
- *L'installazione di diverse tipologie di biglietto nelle differenti tappe della progettazione ;*
- *L'installazione e l'automatizzazione delle diverse interfacce ;*
- *Lo svolgimento delle procedure automatiche dell'emissione e della gestione delle varie tipologie ;*
- *L'installazione dei componenti operativi e dei loro parametri ;*
- *La realizzazione di test unitari e d'integrazione ;*
- *Un'assistenza durante la completa integrazione nell'ambiente di lavoro ;*
- *Implementazione del prodotto nei vari ambiti lavorativi ;*
- *La redazione di un rapporto che identifichi l'impatto sul dimensionamento delle postazioni di lavoro e l'infrastruttura tecnica complessiva dell'Accademia (reti, sistemi informativi, ...);*
- *L'elaborazione di un rapporto di identificazione dei costi ausiliari inerenti la nostra infrastruttura.*