

## Appendice A - Modalità Tecnico-Operative

### Sommario

Appendice A - Modalità Tecnico-Operative .....	1
1. Canali e strumenti.....	1
2. Accreditamento .....	1
3. Accesso e Autenticazione .....	2
4. Gestione dell'Operatore .....	2
5. Ricerca e Selezione Eventi mediante Piattaforma .....	3
6. Prenotazione Biglietti da Piattaforma.....	3
7. Richiesta e Pagamento Biglietti .....	4
9. Formato biglietto .....	5
10. Rilascio automatico.....	5
11. Cambio Nominativo .....	6
12. Supporto e Assistenza.....	6
13. Reportistica .....	6
14. Gestione Feedback .....	6

### 1. Canali e strumenti

Gli strumenti a disposizione dei Partner accreditati saranno:

- Call center B2B
- Piattaforma (Portale B2B riservato)
- API (librerie per l'integrazione da parte dei Partner per l'automatizzazione dei processi)

Il Call Center e la Piattaforma saranno disponibili al momento dell'accREDITAMENTO. Per le librerie API è previsto il rilascio a Giugno 2025.

### 2. AccREDITAMENTO

- **AccREDITAMENTO:** Gli Operatori B2B devono effettuare l'accREDITAMENTO per ottenere le credenziali di accesso, fornendo informazioni aziendali e dettagli previsti da contratto. Deve essere specificato se la richiesta verte solo sulla Piattaforma o anche per le API, e deve essere specificato l'elenco delle utenze da attivare fornendo nome, cognome e mail. Verrà fornito un link per procedere alla registrazione autonoma, a seguito della quale le nuove Utenze saranno associate al relativo Operatore. Per l'accREDITAMENTO API verrà fornita direttamente un'utenza dedicata.

Si intende d'ora in avanti con il termine "Operatore" l'ente o professionista accreditato, e con il termine "Utenza" il singolo addetto dotato di credenziali per l'accesso al sistema tramite Piattaforma o API. Ciascuna Utenza è assegnata ad un solo Operatore.

- **Revisione disponibilità (vedi anche allegato B Criteri di assegnazione biglietti)** : La disponibilità viene "tagliata" proporzionalmente tra tutti gli operatori tramite l'algoritmo, che prevede:
  - Un tetto massimo di biglietti richiesti calcolato in base agli altri operatori. Ciascun operatore non può richiedere più del limite definito.
  - Il totale delle richieste di tutti gli operatori per ciascuno slot non può eccedere il 35% della capienza totale.
  - In caso di slot che non raggiungano la soglia della disponibilità, queste richieste non vengono variate.
  - In caso di slot invece che eccedono la capienza, si procede al decurtamento proporzionale per tutti gli operatori secondo quanto illustrato e meglio dettagliato nell'allegato B)

Si ottiene così la disponibilità per ciascun Operatore B2B per ciascuna data, orario (slot) e tipologia di evento a sistema.

- **Pagamento disponibilità:** Vengono calcolati in questo modo i Diritti di Prelazione pari alle disponibilità assegnate a ciascun Partner accreditato. Viene quindi creata e inviata Fattura per il pagamento della Prelazione da parte dell'Operatore B2B. L'Operatore paga a fronte Fattura nei termini indicati tramite bonifico bancario. Una volta ricevuto l'accredito, verranno rilasciate le credenziali di accesso.

### 3. Accesso e Autenticazione

- **Credenziali:** Ciascuna Utenza è associata ad un unico Operatore a cui sono collegati slot, tariffe e disponibilità massime per ciascuno slot. Le Tariffe sono uguali per tutti gli Operatori accreditati. Ad ogni Operatore possono essere associate più Utenze, definite in sede di accreditamento.. La disponibilità visibile sulla Piattaforma (e tramite API) è invece definita dalla procedura di Accreditamento e Richiesta disponibilità di cui sopra.
- **Autenticazione:** Gli utenti accreditati accedono alla Piattaforma tramite un sistema di autenticazione sicuro utilizzando username e password (la cui scadenza periodica è gestita tramite e-mail).
- **Operatore:** Ogni utenza si autentica tramite credenziali individuali, ma è associata all'entità centrale "Operatore", che "accorpa" tutte le utenze collegate.

### 4. Gestione dell'Operatore

- **Modalità pagamento:** L'entità Operatore ha a disposizione i seguenti metodi di pagamento
  - **Pagamento Anticipato per prelazione**
  - **Pagamento Contestuale**
  - **Deposito a scalare (a partire da Giugno 2025)**

Le modalità sono di seguito descritte in dettaglio.

- **Dati operatore:** L'entità "Operatore" è associata ad un Cliente, che gestisce i dati di fatturazione, assicurando che tutti i pagamenti e le fatturazioni richieste dalle varie Utenze siano gestiti in modo unificato.
- **Accesso alla piattaforma:** Una volta autenticati sul portale web – accessibile da qualsiasi browser - gli operatori accedono a una piattaforma personalizzata che consente di procedere

con l'acquisto di biglietti, seguendo un flusso di prenotazione simile a quello attualmente proposto sul sito web ufficiale del PARCo.

- **Multilingua:** la Piattaforma è prevista in italiano e inglese.
- **Cambi nominativi:** il link da utilizzare per il cambio nominativi non subirà modifiche. Tramite inserimento dei parametri relativi a ciascuna prenotazioni (numero prenotazione, sigillo di uno dei biglietti, data di visita) presenti sul biglietto stesso ricevuto al momento dell'acquisto sono quindi recuperati i dati relativi alla prenotazione ed è possibile modificare i nominativi entro i termini previsti (1 modifica entro 3 giorni dalla data di visita). L'Operatore dovrà utilizzare i biglietti ottenuti dopo il cambio nominativo
- **Reportistica riepilogativa:** mensilmente sono schedulati report automatizzati destinati ai riferimenti di ciascun Operatore che riportano gli acquisti effettuati durante il mese appena trascorso (per data vendita).

Il riepilogo semplificato degli ordini è descritto al punto 11. Segue.

- **Aggiornamento Profilo:** Gli operatori possono aggiornare manualmente la password di accesso tramite il profilo S2O della propria Utenza. La modifica dei dati di fatturazione è invece bloccata e demandata ad una richiesta da sottoporre al Call Center B2B tramite apposito modulo.
- **Accesso API:** In caso di accesso tramite API, devono essere rispettate le medesime tariffe, slot e capienze configurate per l'Operatore, applicando gli stessi controlli della Piattaforma. Tramite API è consentito anche il cambio nominativo.

## 5. Ricerca e Selezione Eventi mediante Piattaforma

- **Catalogo Eventi:** Gli Utenti possono sfogliare il catalogo di eventi disponibili.
- **Dettagli Evento:** Per ogni evento, sono disponibili dettagli come la descrizione, il calendario, gli slot per ciascuna giornata, la disponibilità di biglietti riservata all'Operatore e i prezzi dei biglietti (Interi, Ridotti, Omaggi e relative convenzioni). Non sono applicati vincoli per l'acquisto e la composizione del carrello con le varie tariffe. È imposto un carrello massimo di 50 oggetti.
- **Forum Pass (marzo 2025):** Inizialmente tale tipologia di biglietto (Forum Pass Super) sarà emessa solo tramite Call Center con la procedura attuale. Da Marzo 2025 saranno disponibili tramite Portale. La selezione del Forum Pass non richiede la scelta di data e ora di ingresso. Le procedure di richiesta e pagamento sono le medesime delle altre tipologie di biglietti. Non è applicato il Diritto di Prelazione al momento dell'acquisto.

## 6. Prenotazione Biglietti da Piattaforma

- **Selezione Biglietti:** Gli Operatori B2B selezionano i biglietti desiderati e ne specificano la quantità. È possibile inserire all'interno di un unico carrello diverse tipologie di biglietti, slot e/o date differenti fino ad un massimo di 50 oggetti per prenotazione. Gli Utenti possono effettuare prenotazioni solo all'interno delle tariffe e dei limiti di disponibilità assegnata per il loro Operatore di appartenenza. Durante la prenotazione, il sistema verifica automaticamente le condizioni di disponibilità residua basate sulla configurazione dell'Operatore
- **Conferma Prenotazione:** Dopo aver selezionato i biglietti, l'Operatore B2B conferma la prenotazione con i metodi di pagamento previsti. Contestualmente alla conferma, è obbligatorio inserire i nominativi di ciascun partecipante. Tali nominativi sono modificabili entro i termini previsti. Se l'acquisto è effettuato oltre tali termini, il nominativo non sarà modificabile.

## 7. Richiesta e Pagamento Biglietti

- **Pagamento Anticipato (Diritto di Prelazione)**
  - **Richiesta Preliminare:** L'operatore richiede un numero di biglietti per l'anno solare successivo.
  - **Definizione Disponibilità:** Il Call Center B2B conferma il numero di biglietti assegnati successivamente alla procedura sopra descritta.
  - **Diritti di Prelazione:** Vengono calcolati in questo modo i Diritti di Prelazione pari alle disponibilità assegnate a sistema. Viene quindi creata manualmente e inviata Fattura per il pagamento della Prelazione. L'Operatore B2B paga a fronte Fattura nei termini indicati tramite bonifico bancario. I diritti di Prelazione a fronte della richiesta iniziale non saranno quindi riversati a sistema, ma gestiti tramite elenco di disponibilità allocate a ciascun Operatore.
  - **Vendibilità Operatore:** Una volta ricevuto l'accredito, gli operatori di Back-office modificano la visibilità del relativo Operatore sulla Piattaforma, ovvero l'ultima data acquistabile (spostandola al termine dell'anno solare).
  - **Comunicazione di conferma:** All'avvenuto pagamento, l'Utente riceve una conferma di ricezione pagamento tramite email inviata dal Call Center con allegato un riepilogo delle date, slot e disponibilità riservate (senza i singoli sigilli) estratti da sistema.
  - **Riscatto Biglietti:** Dopo il pagamento, le disponibilità sono riservate all'Operatore. Al momento della prenotazione, verrà imputato a carico dell'Operatore solo il prezzo nominale dei biglietti. L'Operatore inserisce contestualmente all'acquisto i nominativi dei partecipanti per ottenere i biglietti.
  - **Fatturazione:** L'emissione di fattura avviene manualmente, solo per la Prelazione, ed è successiva al processo di assegnazione della disponibilità a ciascun Operatore, dopo i relativi tagli. La Marca da Bollo è inclusa nella fattura ove prevista.
  -
- **Pagamento Contestuale (solo tramite Piattaforma)**
  - **Accesso alla Disponibilità:** L'Operatore accede alla propria disponibilità di biglietti tramite la Piattaforma.
  - **Richiesta e Pagamento:** L'Operatore richiede i biglietti tramite la Piattaforma e paga contestualmente il prezzo nominale tramite gateway di pagamento online (*pay-per-link* ricevuta via e-mail). I nominativi dei partecipanti vengono inseriti obbligatoriamente per ottenere i biglietti.
  - **Fatturazione:** L'emissione di fattura quietanzata è contestuale al pagamento. La Marca da Bollo è inclusa ove prevista per ciascuna prenotazione.
- **Pagamento con Deposito a scalare (tramite API, Fase successiva – Giugno 2025)**
  - **Creazione del Deposito.** L'Operatore riceve l'indicazione dell'IBAN del Conto preposto alla creazione del proprio conto a scalare. L'Operatore versa presso tale conto l'importo pari alla previsione dei biglietti che intende emettere e confermare.
  - **Emissione dei Biglietti tramite API** L'Operatore effettua la prenotazione dei biglietti a lui riservati tramite API e può ottenere biglietti senza pagamento contestuale. Dal Deposito a scalare viene decurtata la cifra corrispondente all'importo dei biglietti che verrà trasferita sul conto giudiziale del Parco. In caso di mancata copertura dell'intero importo le API non consentono di completare la transazione sino al reintegro del conto a scalare.

- **Controllo e reintegro.** Il sistema, quando il conto di ogni singolo Operatore dovesse raggiungere una somma inferiore a xxxx (TBD), invia alla mail associata all'Operatore una mail di remind per consentire il reintegro.
- **Fatturazione Mensile:** Alla fine del mese solare, viene emessa una fattura a consuntivo per tutti i biglietti richiesti tramite API. I biglietti aggiuntivi richiesti tramite canale Call Center seguono invece flusso dedicato.
- **Pagamento a fronte Fattura:** Il pagamento dei biglietti viene effettuato a fronte della fattura ricevuta nei termini previsti. La fattura include anche la Marca da Bollo (unica per l'intera mensilità) ove prevista. Il pagamento viene effettuato scalando dall'importo del conto a scalare dell'Operatore.

8. **Richiesta biglietti aggiuntivi tramite Call Center:** l'Operatore B2B può richiedere biglietti aggiuntivi ed eccedere la disponibilità assegnata fino al limite del residuo del canale B2B (35%) per lo slot selezionato tramite il Call Center. Il pagamento avviene tramite link *pay-per-link* conseguentemente all'inserimento della prenotazione a sistema. Anche in caso non siano stati quindi inizialmente richiesti biglietti per uno specifico slot, potrebbero quindi essere acquistati biglietti per uno specifico Operatore B2B compatibilmente con la disponibilità residua del Canale B2B. In caso di acquisto di biglietti aggiuntivi, oltre la disponibilità inizialmente assegnata e la cui Prelazione è stata pagata anticipatamente, l'Operatore pagherà i biglietti aggiuntivi comprensivi di Prelazione contestualmente alla propria richiesta. La fatturazione di queste richieste aggiuntive avviene contestualmente al pagamento. Le fatture emesse risulteranno già pagate.

## 9. Formato biglietto

- **Uso tramite Piattaforma:** I biglietti generati al termine del processo di acquisto avranno un formato analogo per tutti gli operatori. Tale layout è obbligatorio e non può essere modificato in alcun modo da parte dell'Operatore. I biglietti verranno inviati esclusivamente alla e-mail associata all'Utenza successivamente alla prenotazione. Non sarà possibile recuperare i sigilli dalla Piattaforma.
- **Uso tramite API (Fase successiva):** In caso di utilizzo di API, i biglietti saranno inviati all'indirizzo mail fornito tramite API nel medesimo formato generato dalla Piattaforma. Viene quindi predisposta una modalità API "ibrida" asincrona con invio mail e allegati a carico MidaTicket.
- **Call center**

## 10. Rilascio automatico

- **Termini di rilascio automatica disponibilità:** L'Operatore può comunque non procedere alla selezione e pagamento di una parte, pari al 30% dei biglietti facenti parte delle disponibilità a lui assegnate, non finalizzando l'emissione ed il pagamento di detti biglietti. In caso di scadenza dei termini, previsti 7 giorni prima della data di visita dei biglietti, la disponibilità non utilizzata viene rilasciata e riversata nel sistema per la vendita su altri canali del Parco. Anche a fronte di un mancato utilizzo della disponibilità riservata, non sarà rimborsato il relativo Diritto di Prelazione.

## 11. Cambio Nominativo

- **Richiesta di Cambio Nominativo:** Gli Utenti possono gestire il cambio nominativo dei biglietti da loro precedentemente acquistati direttamente tramite il link già in uso, una sola volta entro il terzo giorno antecedente la data di visita. Oltre tale termine, il nominativo non sarà modificabile. Si segnala che l'acquisto deve essere comunque effettuato entro i termini di rilascio delle disponibilità.
- **Procedura:** Accedendo al link dedicato agli Operatori, l'utente può selezionare i biglietti per i quali procedere con il cambio nominativo. L'Utente inserisce i nuovi nominativi nella pagina dei partecipanti e conferma la modifica. Il cambio nominativi può anche essere effettuato tramite Call Center.
- **Conferma e Aggiornamento:** La piattaforma aggiorna i biglietti con i nuovi nominativi e consente di ottenere copia dei biglietti con il nominativo aggiornato.
- **Cambio Nominativo tramite API:** Il cambio nominativo potrà essere effettuato analogamente entro gli stessi termini tramite API.
- **Forum Pass :** Questi biglietti consentono il cambio nominativo senza vincoli di data di visita (non prevista).

## 12. Supporto e Assistenza

- **Centro Assistenza:** Gli Utenti della piattaforma possono accedere a una sezione di supporto per risolvere problemi comuni e trovare risposte alle domande frequenti, aggiornate dagli Operatori di Back-office del Call Center, sia per interazioni dirette tramite piattaforma che via API.
- **Supporto Personalizzato:** Per problemi più complessi, è possibile contattare il supporto tramite email o telefono.

## 13. Reportistica

- **Report Vendite:** Gli Operatori ricevono il report delle vendite effettuate dalle proprie Utenze mensilmente.

## 14. Gestione Feedback

- **Raccolta Feedback:** Gli operatori possono fornire feedback sulla piattaforma e sui servizi ricevuti tramite modulo specifico, inclusi eventuali feedback sull'uso delle API.
- **Miglioramenti:** Il feedback viene utilizzato per apportare miglioramenti alla piattaforma e ottimizzare l'esperienza utente.