



## CAPITOLATO D'ONERI

GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E VENDITA DELLE BIENNALE CARD E BIGLIETTERIA VENDITA E PRENOTAZIONE PER LE MANIFESTAZIONI ORGANIZZATE DALLA FONDAZIONE LA BIENNALE DI VENEZIA NELL'ANNO 2018 2019 E 2020, COMPRESA ACCOGLIENZA PER IL VERNISSAGE DELLA 16. MOSTRA INTERNAZIONALE D'ARCHITETTURA DELLA 58. ESPOSIZIONE INTERNAZIONALE D'ARTE E DELLA 17. MOSTRA INTERNAZIONALE D'ARCHITETTURA E PER IL 9. 10. E 11. CARNEVALE INTERNAZIONALE DEI RAGAZZI

### Art. 1 Oggetto dell'appalto

La Fondazione la Biennale di Venezia (di seguito denominata anche solo "Biennale"):

- organizzerà e realizzerà:

nell'anno 2018:

- il 9. Carnevale Internazionale dei Ragazzi, che avrà luogo nel mese di febbraio in date da definirsi presso una o più sedi della Biennale tra quelle di seguito indicate (il luogo di svolgimento della manifestazione non è ancora stato definito);
- la 16. Mostra Internazionale d'Architettura (di seguito denominata anche "16. MIA") che avrà luogo nel periodo compreso tra il 26 maggio e il 25 novembre, con vernice nelle date del 24 e 25 maggio;

nonché:

- il 12. Festival Internazionale di Danza Contemporanea e/o il Biennale College Danza che avrà luogo nel mese di giugno in date da definirsi;
- il 46. Festival Internazionale di Teatro e/o il Biennale College Teatro che avrà luogo nei mesi di luglio e agosto in date da definirsi;
- il 62. Festival Internazionale di Musica Contemporanea e/o il Biennale College Musica che avrà luogo nel mese di ottobre in date da definirsi;

nell'anno 2019:

- il 10. Carnevale Internazionale dei Ragazzi, che avrà luogo nel mese di febbraio e marzo in date da definirsi presso una o più sedi della Biennale tra quelle di seguito indicate (il luogo di svolgimento della manifestazione non è ancora stato definito);
- la 58. Esposizione Internazionale d'Arte (di seguito denominata anche "58. EIA") che avrà luogo nel periodo compreso tra maggio e novembre, con vernice nella settimana precedente la data d'apertura della manifestazione, in date comunque da definirsi;

nonché:

- il 13. Festival Internazionale di Danza Contemporanea e/o il Biennale College Danza che avrà luogo nel mese di giugno in date da definirsi;
- il 47. Festival Internazionale di Teatro e/o il Biennale College Teatro che avrà luogo nei mesi di luglio e agosto in date da definirsi;



- il 63. Festival Internazionale di Musica Contemporanea e/o il Biennale College Musica che avrà luogo nel mese di ottobre in date da definirsi;

nell'anno 2020:

- l'11. Carnevale Internazionale dei Ragazzi, che avrà luogo nel mese di febbraio in date da definirsi presso una o più sedi della Biennale tra quelle di seguito indicate (il luogo di svolgimento della manifestazione non è ancora stato definito);
- la 17. Mostra Internazionale d'Architettura (di seguito denominata anche "17. MIA") che avrà luogo nel periodo compreso tra maggio e novembre, con vernice nella settimana precedente la data d'apertura della manifestazione, in date comunque da definirsi;

nonché:

- il 14. Festival Internazionale di Danza Contemporanea e/o il Biennale College Danza che avrà luogo nel mese di giugno in date da definirsi;
- il 48. Festival Internazionale di Teatro e/o il Biennale College Teatro che avrà luogo nei mesi di luglio e agosto in date da definirsi;
- il 64. Festival Internazionale di Musica Contemporanea e/o il Biennale College Musica che avrà luogo nel mese di ottobre in date da definirsi;

presso:

- le sedi della Biennale site in Venezia Centro Storico, ovvero i Giardini e l'Arsenale, Palazzo Ca' Giustinian, il Teatro Piccolo dell'Arsenale, il Teatro alle Tese e le Corderie/Artiglierie;
- in eventuali altre sedi di spettacolo che la Biennale comunicherà all'operatore economico aggiudicatario dell'appalto in fase di definizione dei programmi di ogni singola manifestazione;

- svilupperà e attiverà il progetto Biennale Card 2018 2019 e 2020.

Le attività organizzative, la cura scientifica e la produzione tecnica delle iniziative di cui sopra saranno gestite dalla Biennale, che intende altresì affidare all'esterno della propria struttura:

1. la progettazione, la manutenzione e la correlata attività di perfezionamento incrementale del/dei software e della relativa dotazione tecnologica necessaria per i servizi di:
  - 1.A. biglietteria per la 16. MIA nel 2018, la 58. EIA nel 2019, la 17. MIA nel 2020 e le manifestazioni/festival di Danza Musica e Teatro nel 2018 2019 e 2020;
  - 1.B. gestione degli inviti ai vernissage della 16. MIA nel 2018 della 58. EIA nel 2019 e della 17. MIA nel 2020, e relativo sistema di lettura elettronica degli stessi ai varchi di accesso delle sedi espositive;
  - 1.C. promozione e vendita delle Biennale Card 2018 2019 e 2020;
  - 1.D. promozione e prenotazione delle attività gratuite organizzate dalla Biennale nell'ambito del 9. 10. e 11. Carnevale Internazionale dei Ragazzi;
2. la gestione dei servizi connessi alla biglietteria delle manifestazioni di cui sopra comprensivi di:
  - 2.A. servizio di biglietteria. Tale servizio dovrà essere svolto presso le biglietterie installate nelle sedi individuate dalla Biennale;



- 2.B. servizio di tesoreria, contabilizzazione degli incassi e rendicontazione dei titoli emessi;
- 2.C. rapporti con la S.I.A.E. locale;
- 2.D. e, solamente per la 16. MIA la 58. EIA e la 17. MIA, gestione amministrativa/fiscale della didattica.

Con particolare riferimento al punto 1.A. di cui sopra il software dovrà consentire la vendita dei titoli d'accesso alle manifestazioni sopra elencate:

- presso le biglietterie allestite dalla Biennale in sede di mostra/esposizione/spettacolo e presso Palazzo Ca' Giustinian, sede istituzionale della Biennale;
- in punti vendita autorizzati e circuiti terzi dislocati sul territorio nazionale, collegati on-line e specializzati nella vendita di biglietti per eventi d'intrattenimento;
- tramite call center e on-line.

Altresì con particolare riferimento ai punti 1.B. e 1.C. di cui sopra il software dovrà consentire la gestione integrata di:

- a. accoglienza agli invitati al vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA, da effettuarsi mediante:
  - progettazione, manutenzione e aggiornamento di un sistema informatico per la gestione della mailing list fornita, secondo linee e indirizzi della Biennale;
  - trasmissione degli inviti elettronici al vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA, con inserimento sugli stessi di codici a barre e/o qr code, e correlato sistema di lettura elettronica ai varchi delle sedi espositive, in grado di rilevare il codice d'accredito anche su display di cellulari e tablet dei visitatori, da effettuarsi indicativamente nel periodo compreso tra il 15 febbraio e il 25 maggio 2018 per quanto attiene la 16. MIA, nel periodo compreso fra il 15 febbraio 2019 e l'ultimo giorno di vernice della 58. EIA per quanto attiene la 58. EIA e nel periodo compreso fra il 15 febbraio 2020 e l'ultimo giorno di vernice della 17. MIA per quanto attiene la 17. MIA;
  - back-up e assistenza agli ospiti tramite allestimento di un call center;
  - coordinamento hostess e gestione automatizzata per l'accredito dei partecipanti in occasione dei vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA, assistenza tecnica con personale specializzato presso le sedi espositive in occasione dei vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA;
- b. promozione e vendita delle Biennale Card 2018 2019 e 2020 e correlate attività di segreteria, mediante:
  - progettazione e gestione del sito di vendita on-line delle Biennale Card;
  - stampa delle Biennale Card vendute e gestione dell'intero processo di vendita (on-line e off-line) e delle correlate attività di segreteria, da effettuarsi nel periodo compreso tra il 01 febbraio 2018 e il 31 ottobre 2020, con un'interruzione dell'attività di vendita nel periodo compreso fra il 01 e il 30 novembre 2018 e fra il 01 e il 30 novembre 2019;
  - manutenzione ed aggiornamento del sito dedicato per tutta la durata dell'appalto.



Per la gestione di quanto indicato ai punti a. e b. di cui sopra è richiesta assistenza tecnica continuativa con personale specializzato da remoto e presso le sedi espositive in occasione delle giornate di vernissage della 16. MIA nell'anno 2018 della 58. EIA nell'anno 2019 e della 17. MIA nell'anno 2020.

L'appalto prevede pertanto l'esecuzione dei servizi di cui sopra, illustrati dettagliatamente nel successivo art. 2, da svolgersi sotto la supervisione e il controllo del Coordinatore del Servizio incaricato dalla Biennale, il cui nominativo verrà segnalato all'operatore economico aggiudicatario dell'appalto a seguito dell'aggiudicazione dello stesso.

**Durata dell'appalto: dal 25 gennaio 2018 al 31 dicembre 2020**

**Importo complessivo a base di gara per i servizi di cui all'Art. 1:**

**Euro 1.785.000,00 al netto di IVA**

L'operatore economico partecipante al procedimento concorrenziale dovrà indicare in sede d'offerta, secondo quanto previsto dal punto 9 (rif. punto B.2.2) del Disciplinare di Gara e utilizzando lo schema d'offerta Allegato B.1 "Dichiarazione di offerta economica" allegato al Capitolato d'Oneri:

1. l'offerta economica, espressa in ribasso percentuale sull'importo complessivo sopra riportato posto a base di gara, proposta per l'esecuzione del servizio;
2. il costo a corpo per l'esecuzione delle attività correlate alle Biennale card (rif. Art. 2.1), del servizio di accoglienza agli invitati al vernissage (rif. Art. 2.2) e delle attività correlate al portale informatico (rif. Art. 2.4) per ciascun anno di vigenza dell'appalto;
3. il costo a corpo per la fornitura del sistema di biglietteria (rif. Art. 2.5) e attività correlate per ciascun anno di vigenza dell'appalto;
4. il costo orario del personale di biglietteria prenotazione e informazione al pubblico (cassieri), degli operatori assistenti con mansioni di interrelazione diretta con l'Ufficio Amministrazione della Biennale, degli operatori addetti al servizio di tesoreria/rendicontazione e gestione biglietteria prestampata e del personale addetto al servizio di accoglienza al pubblico (rif. Art. 2.6), specificandolo per ore ordinarie straordinarie notturne e festive.

I prezzi di offerta s'intendono oneri fiscali esclusi. Ogni onere fiscale, di qualsiasi natura e specie, sarà a carico dell'operatore economico aggiudicatario dell'appalto, senza diritto di rivalsa, ad eccezione dell'I.V.A. di legge.

Fermo restando che la Biennale si riserva il diritto di richiedere servizi aggiuntivi fino al 50% in più rispetto all'importo a base di gara, nell'eventualità in cui il progetto organizzativo delle manifestazioni dalla stessa organizzate richieda la presenza di un numero di addetti maggiore rispetto a quanto nel seguito illustrato, anche superiore al suddetto 50%, e l'aggiudicatario non sia in grado di provvedere a tale richiesta, la Biennale eserciterà il diritto di rivolgersi ad altri operatori economici in grado di soddisfare le proprie contingenti esigenze di servizio. I servizi



extra richiesti e debitamente autorizzati dal Coordinatore del Servizio saranno pertanto liquidati a consuntivo, previa validazione dello stesso da parte della Biennale, al costo orario del personale proposto dall'aggiudicatario in sede d'offerta attraverso il sopramenzionato Allegato B.1 "Dichiarazione di offerta economica", debitamente compilato e presentato nell'ambito del procedimento concorrenziale. Resta tuttavia fermo che qualora, per sopraggiunte esigenze, i servizi effettuati dall'aggiudicatario dovessero risultare inferiori rispetto a quanto complessivamente previsto dal Capitolato d'Oneri, l'importo offerto dall'aggiudicatario medesimo per l'esecuzione di quanto previsto da appalto andrà decurtato di quanto allo stesso non dovuto per servizi non corrisposti.

## **Art. 2 Specifiche del servizio: modalità di esecuzione**

L'operatore economico aggiudicatario dell'appalto dovrà prestare servizio attenendosi alle specifiche di seguito illustrate e facendo riferimento al Coordinatore del Servizio incaricato dalla Biennale. Resta fermo che, in considerazione alla complessità dei servizi di cui all'appalto, la Biennale potrà incaricare uno o più Coordinatori di Servizio, preposti alla supervisione e coordinamento delle attività illustrate nei successivi articoli da 2.1 a 2.6, ai quali l'aggiudicatario potrà fare riferimento per tutte le questioni operative del caso.

### **Art. 2.1 Biennale Card**

La Biennale Card è la membership card della Biennale proposta ogni anno, in occasione delle attività e della stagione di manifestazioni organizzate dalla Biennale medesima, in 4 varianti (Silver, Gold, Platinum e Diamond) di diverso prezzo ciascuna, offerenti un set di benefit crescenti in ragione dell'opzione di adesione (prezzo) prescelta dall'acquirente (il documento che illustra il Progetto Biennale Card, con il dettaglio delle tipologie di card dei relativi prezzi e dei rispettivi benefit offerti, verrà messo a disposizione dell'aggiudicatario successivamente all'aggiudicazione).

La vendita della Biennale Card avviene prevalentemente su canale di vendita on-line, con pagamento tramite carta di credito, attraverso un sito internet dedicato realizzato ad hoc con grafica omogenea al sito della Biennale. Il periodo di vendita della Biennale Card per il triennio 2018-2020 inizierà nel mese di gennaio 2018 e si concluderà alla fine del mese di ottobre 2020, con le seguenti modalità:

- 25 gennaio 2018 > 25 maggio 2018: vendita di tutte e quattro le diverse varianti di Biennale Card 2018;
- 26 maggio 2018 > 31 ottobre 2018 (o altra data antecedente nel mese di ottobre 2018 definita dalla Biennale): vendita della sola Biennale Silver Card 2018;
- 01 novembre 2018 > 30 novembre 2018: interruzione delle vendite. Permane tuttavia l'attività di back office e aggiornamento del sito di vendita;



- 01 dicembre 2018 > fine vernice della 58. EIA nel 2019: vendita di tutte e quattro le diverse varianti di Biennale Card 2019;
- dal primo giorno di apertura della 58. EIA nel 2019 al 31 ottobre 2019 (o altra data antecedente nel mese di ottobre 2019 definita dalla Biennale): vendita della sola Biennale Silver Card 2019;
- 01 novembre 2019 > 30 novembre 2019: interruzione delle vendite. Permane tuttavia l'attività di back office e aggiornamento del sito di vendita;
- 01 dicembre 2019 > fine vernice della 17. MIA nel 2020: vendita di tutte e quattro le diverse varianti di Biennale Card 2020;
- dal primo giorno di apertura della 17. MIA nel 2020 al 31 ottobre 2020 (o altra data antecedente nel mese di ottobre 2020 definita dalla Biennale): vendita della sola Biennale Silver Card 2020.

Nel periodo di vigenza dell'appalto l'attività di vendita e la correlata attività di segreteria inizieranno nel mese di gennaio 2018 per concludersi nel mese di ottobre 2020. Indicativamente quindi in tale periodo, compreso tra il 25 gennaio 2018 e il 31 ottobre 2020, l'aggiudicatario dell'appalto, anche mediante l'attivazione di un team di lavoro ad hoc, dovrà fornire i seguenti servizi:

- progettazione, attivazione, manutenzione e aggiornamento del sito dedicato alle Biennale Card, realizzato ad hoc con grafica omogenea al sito della Biennale;
- sviluppo delle procedure d'acquisto on-line delle Biennale Card sul sito dedicato;
- gestione della vendita on-line delle Biennale Card, con lo svolgimento delle seguenti attività:
  - riscossione dei corrispettivi economici derivanti dalle vendite su conto corrente proprio, per poi girarli alla Biennale a fronte di presentazione di regolari fatture mensili che la Biennale emetterà sulla base dei consuntivi mensili presentati dall'aggiudicatario, entro e non oltre il 30 novembre dell'anno di riferimento; le commissioni relative ai pagamenti con carta di credito saranno rimborsate dalla Biennale a fronte di regolare presentazione di rendicontazione mensile e con emissione di regolare fattura da parte dell'aggiudicatario al termine delle vendite di ciascun anno di riferimento;
  - emissione diretta da parte dell'aggiudicatario delle fatture d'acquisto, secondo quanto indicato al punto c. del successivo articolo 2.4;
  - rendicontazione giornaliera delle vendite: l'aggiudicatario dovrà rendicontare quotidianamente alla Biennale, con modalità da definirsi, le transazioni on-line di Biennale Card portate a termine (per quantità, tipologia, ricavi, ecc.). I dati inerenti a tale rendicontazione andranno trasmessi all'Ufficio Sponsorship e Promozione e all'Ufficio Amministrazione della Biennale;
  - realizzazione grafica, stampa in quadricromia e personalizzazione delle Biennale Card nominative in PVC (ca. 4.000 pezzi/anno). Ogni Biennale Card deve essere nominativa e recare un numero/codice identificativo con caratteristiche che dovranno essere concordate con la Biennale, tale per cui il nome dell'intestatario - che potrà anche essere diverso dall'acquirente - viene stampato su di essa. La stampa in quadricromia dei supporti sarà a carico dell'aggiudicatario su grafica definita dalla Biennale medesima;



- predisposizione dei kit di benefit e consegna e/o spedizione agli acquirenti delle Biennale Card vendute e spedizione via mail degli inviti alla vernice della 16. MIA nel 2018 della 58. EIA nel 2019 e della 17. MIA nel 2020 correlati alle Card stesse;
- possibilità di inserimento manuale nel sistema dei dati relativi alle vendite di Biennale Card gestite off-line per l'emissione della relativa fattura da parte dell'aggiudicatario;
- presenza on-site del team operativo, predisposto dall'aggiudicatario per la gestione degli sportelli dedicati alle Biennale Card allestiti in prossimità delle sedi espositive, in occasione del vernissage della 16. MIA (ovvero dal 21 al 25 maggio 2018, con mantenimento di un minimo presidio il giorno 26 maggio 2018) della 58. EIA (ovvero nei 6 giorni antecedenti l'apertura della 58. EIA nel 2019, con mantenimento di un minimo presidio anche nel primo giorno di apertura della manifestazione) e della 17. MIA (ovvero nei 6 giorni antecedenti l'apertura della 17. MIA nel 2020, con mantenimento di un minimo presidio anche nel primo giorno di apertura della manifestazione): consegna Biennale Card già vendute, vendita on-site di nuove Biennale Card ed allestimento dei nuovi relativi kit, assistenza agli acquirenti, ecc.;
- presidio dello sportello dedicato alle Biennale Card, che sarà aperto in orario di apertura della mostra/esposizione presso la biglietteria dei Giardini nel periodo successivo ai vernissage, dal 27 maggio al 31 ottobre per l'anno 2018 dal secondo giorno di apertura della 58. EIA al 31 ottobre per l'anno 2019 e dal secondo giorno di apertura della 17. MIA al 31 ottobre per l'anno 2020, con mansioni di segreteria organizzativa (assistenza ai possessori di Biennale Card, allestimento e consegna dei kit di Biennale Card acquistate on-line, vendita on-site di Biennale Silver Card) e affiancamento all'attività di biglietteria di mostra. Tale servizio di presidio dello sportello dedicato alle Biennale Card dovrà infatti essere svolto da uno degli addetti alla biglietteria delle manifestazioni di cui trattasi di cui ai successivi artt. 2.6.1 e 2.6.2, che pertanto nell'arco della giornata, oltre all'attività di biglietteria (emissione biglietti), svolgerà anche le attività correlate alla vendita delle Biennale Card. E' richiesto uno specifico addetto con mansioni di gestione account di posta elettronica [info@card.labiennale.org](mailto:info@card.labiennale.org) e centralino, non individuabile tra il personale di biglietteria.

Posto che alcune tipologie di Biennale Card prevedono fra i benefit l'invito al vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA, il database che recepisce i dati delle Biennale Card deve essere lo stesso ovvero deve essere in collegamento con il database utilizzato per la gestione degli inviti al vernissage, di cui all'articolo successivo.

L'eventuale spedizione a domicilio delle Biennale Card vendute sarà a cura dell'aggiudicatario, con costi a carico dell'acquirente adeguatamente dichiarati nel sito di acquisto. Tutti i materiali necessari all'allestimento dei kit di benefit correlati alle singole Biennale Card (quali buste, eventuali coupon, ecc.) saranno invece messi a disposizione dell'aggiudicatario dalla Biennale.



## Art. 2.2 Accoglienza agli invitati ai vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA

Tutte le attività inerenti all'accoglienza agli invitati ai vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA dovranno essere svolte secondo le linee guida definite dalla Biennale, in continuo dialogo con il Coordinatore del Servizio incaricato dalla Biennale stessa, nonché con gli uffici competenti della Biennale medesima, ovvero l'Ufficio Cerimoniale, l'Ufficio Sponsorship e Promozione e l'Ufficio Amministrazione.

Per lo svolgimento delle attività di cui trattasi, indicativamente quindi dal 15 febbraio al 25 maggio 2018 per quanto attiene la 16. MIA dal 15 febbraio 2019 fino all'ultimo giorno di vernice della 58. EIA nel 2019 e dal 15 febbraio 2020 fino all'ultimo giorno di vernice della 17. MIA nel 2020, l'aggiudicatario anche mediante l'attivazione di un team di lavoro ad hoc dovrà fornire i seguenti servizi:

- accoglienza agli invitati ai vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA e gestione call center almeno bilingue (italiano e inglese) con 4 interni previa installazione di un centralino con servizio IVR su tecnologia VoIP: le linee per l'instradamento su rete urbana (n. 3 Isdn NT1Plus) saranno messe a disposizione dalla Biennale presso il suo Data center di Palazzo Ca' Giustinian con numerazione del distretto di Venezia 041.2753311;
- attivazione e gestione di n. 2 indirizzi di posta elettronica dedicati (uno per gli inviti [info@vernissage.labiennale.org](mailto:info@vernissage.labiennale.org) e uno per le Biennale Card [info@card.labiennale.org](mailto:info@card.labiennale.org)), gestiti utilizzando propri server adeguatamente configurati verso i quali la Biennale registrerà un record MX di secondo livello @vernissage.labiennale.org e @card.labiennale.org;
- impostazione della griglia iniziale del database inviti, secondo le linee e gli indirizzi della Biennale e successiva attività di manutenzione ed aggiornamento;
- sopralluoghi, trasferte e riunioni (in Venezia) al fine di concordare e finalizzare in loco, con il Coordinatore del Servizio incaricato dalla Biennale, l'organizzazione ultima del servizio stesso;
- attività di analisi - di concerto con l'Ufficio Cerimoniale della Biennale - delle categorie di invitati ai vernissage della 16. MIA nel 2018 della 58. EIA nel 2019 e della 17. MIA nel 2020, dei contingenti di inviti assegnati e delle regole della vernice delle manifestazioni di cui sopra, nonché attività di dialogo quotidiano e continuativo con la Biennale sui seguenti fronti: Ufficio Cerimoniale, referente Paesi, referente Eventi Collaterali, referente della 16. MIA/58. EIA/17. MIA, referente Sponsor, referente Biennale Card;
- predisposizione e trasmissione via e-mail di comunicazioni ufficiali elaborate con la Biennale per Paesi, Eventi Collaterali, Ospiti Cerimoniale, Sponsor e acquirenti Biennale Card;
- ricezione e importazione quotidiana di tutte le liste di invitati in formato Excel nel database inviti;
- gestione del database inviti e attività di controllo dei flussi di dati tramite form on-line e aree riservate;
- verifica di doppioni e conseguente segnalazione;
- controllo degli indirizzi e-mail errati e conseguente segnalazione;
- eventuali recall;





- personalizzazione ed invio di circa 35.000 inviti elettronici nominativi per ciascuna manifestazione (16. MIA 58. EIA e 17. MIA), con differenziazione per tipologia, singolo/doppio, italiano/inglese e inserimento del codice a barre corrispondente;
- controllo del processo di ricezione degli inviti, ed eventuale riemissione;
- presenza on-site del team operativo predisposto dall'aggiudicatario dell'appalto per la gestione degli sportelli allestiti in prossimità delle sedi espositive in occasione del vernissage della 16. MIA (ovvero dal 21 al 25 maggio 2018) della 58. EIA (ovvero nei 6 giorni precedenti l'apertura della 58. EIA nel 2019) e della 17. MIA (ovvero nei 6 giorni precedenti l'apertura della 17. MIA nel 2020): postazioni customer care, riemissione e ristampa inviti, ecc., gestione degli accessi e flussi tramite coordinamento e gestione del personale della Biennale ai varchi delle sedi espositive per la lettura dei codici a barre degli inviti; conferma in tempo reale ai responsabili della Biennale dei dati di affluenza alle vernici della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA visionabili nel portale.

#### Art. 2.3 Team di lavoro per i servizi indicati ai precedenti artt. 2.1 e 2.2

Il team di lavoro definito dall'aggiudicatario dovrà essere composto almeno dal seguente numero minimo di unità addette alle seguenti mansioni:

- a) n. 1 referente di progetto per i servizi di cui all'art. 2.1 e 2.2, reperibile per tutta la durata dell'appalto;
- b) n. 1 coordinatore dell'intero team di lavoro operativo dal 15 febbraio al 26 maggio 2018, dal 15 febbraio fino al primo giorno di apertura della 58. EIA nel 2019 e dal 15 febbraio fino al primo giorno di apertura della 17. MIA nel 2020;
- c) n. 1 referente per gli inviti ai vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA operativo dal 15 febbraio al 25 maggio 2018, dal 15 febbraio fino all'ultimo giorno di vernice della 58. EIA nel 2019 e dal 15 febbraio fino all'ultimo giorno di vernice della 17. MIA nel 2020;
- d) n. 1 referente per il progetto Biennale Card, operativo dal 01 febbraio al 31 ottobre 2018 per la 16. MIA, dal 01 dicembre 2018 al 31 ottobre 2019 per la 58. EIA e dal 01 dicembre 2019 al 31 ottobre 2020 per la 17. MIA;
- e) n. 1 referente informatico, operativo per tutta la durata dell'appalto.

Si rappresenta che, a tale proposito, nulla in più sarà dovuto all'aggiudicatario per le spese di viaggio vitto e alloggio sostenute per il proprio personale operativo in Venezia in vista e durante il vernissage di suddette manifestazioni: tali costi si intendono infatti compresi nel prezzo offerto d'appalto dall'aggiudicatario medesimo.

La sede operativa del team di lavoro, allestita dall'aggiudicatario dell'appalto, verrà definita dall'aggiudicatario stesso presso i propri uffici, o in altra sede di propria pertinenza, per tutto il periodo di attività. Nel periodo immediatamente precedente e durante i vernissage della 16. MIA (ovvero dal 21 al 25 maggio 2018) della 58. EIA (ovvero nei 6 giorni antecedenti l'apertura della 58. EIA nel 2019) e della 17. MIA (ovvero nei 6 giorni antecedenti l'apertura della 17. MIA nel 2020), l'aggiudicatario dovrà tuttavia spostare il team operativo di cui trattasi a Venezia per



la gestione degli sportelli di accoglienza agli invitati e gestione delle Biennale Card allestiti presso le sedi espositive dell'Arsenale e dei Giardini, mantenendo un presidio minimo per le Biennale Card anche nel primo giorno di apertura della 16. MIA nel 2018 della 58. EIA nel 2019 e della 17. MIA nel 2020. Resta altresì tuttavia fermo che, nei periodi di apertura al pubblico della manifestazione (ovvero dal 27 maggio al 31 ottobre nel 2018, dal secondo giorno di apertura della 58. EIA nel 2019 al 31 ottobre nel 2019 e dal secondo giorno di apertura della 17. MIA nel 2020 al 31 ottobre nel 2020), la sede operativa del referente addetto al progetto Biennale Card dovrà comunque essere mantenuta ai Giardini, in apposito sportello che verrà individuato presso le biglietterie della mostra/esposizione.

Si evidenzia che:

- la quantità di personale complessivamente necessario a supporto dei referenti d'area di cui sopra dipenderà comunque dalle scelte tecnologiche ed informatiche compiute dall'aggiudicatario per l'esecuzione del servizio medesimo di cui all'appalto;
- il carico di lavoro per quanto attiene ai servizi di cui agli artt. 2.1 e 2.2 avrà andamento diversificato nei diversi periodi dell'anno: sia nel 2018 che nel 2019 che nel 2020 sarà crescente a partire dal momento in cui si insedieranno i primi componenti del team di lavoro preposto dall'aggiudicatario fino alla fine dei vernissage, per poi ridursi in tutti gli anni di vigenza dell'appalto alla sola gestione residua del progetto Biennale Card sino alla fine del mese di ottobre; nei mesi di novembre e dicembre 2018 e 2019, l'attività sarà prevalentemente informatica e di gestione dell'inizio delle vendite delle Biennale Card per l'anno successivo, con possibile intensificazione del lavoro in prossimità del Natale;
- nei giorni di vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA viene richiesta all'aggiudicatario l'identificazione e la presenza in loco di **almeno** n. 1 coordinatore e di n. 1 tecnico informatico per ciascuna sede espositiva (Arsenale e Giardini);
- per garantire la dovuta continuità e adeguata assistenza ai fruitori del servizio sarebbe opportuno e preferibile che la persona/le persone assegnata/e nel 2019 e 2020 al progetto inviti al vernissage della 58. EIA e della 17. MIA (attività di segreteria e presidio degli sportelli presso la sede espositiva dei Giardini e dell'Arsenale) sia/siano individuata/e all'interno del team di lavoro che gestirà il progetto inviti al vernissage della 16. MIA nel 2018;
- la dotazione tecnologica (computer, stampanti, lettori ottici, ecc.), così come quanto necessario per lo svolgimento dell'attività di cui trattasi sarà a cura e onere dell'aggiudicatario durante tutto il periodo dell'attività, inclusi i giorni di insediamento a Venezia in occasione del vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA;
- l'orario di servizio che il team di lavoro dovrà garantire sarà dalle ore 09.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì. In occasione dei vernissage dovrà invece essere garantito dall'aggiudicatario l'orario continuato dalle ore 09.00 alle ore 19.00 per tutti i giorni di insediamento on-site; l'addetto allo sportello delle Biennale Card nel periodo di apertura seguirà invece l'orario di apertura delle biglietterie di mostra, indicato al successivo art. 2.6.1;
- per quanto attiene in particolare all'attività preparatoria di gestione dell'accoglienza agli invitati al vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA, l'aggiudicatario dovrà



prevedere che nel team di lavoro sopra menzionato siano tra l'altro operative nei mesi immediatamente antecedenti al vernissage stesso n. 2 persone addette esclusivamente all'attività di interconnessione tra il team dell'aggiudicatario e le strutture competenti della Biennale impegnate nell'organizzazione dello stesso vernissage. Suddette due persone, che opereranno negli uffici dell'aggiudicatario e si sposteranno a Venezia con il resto del team operativo dell'aggiudicatario in occasione del vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA, dovranno essere operative come di seguito indicato:

- n. 1 persona operativa dal 01/03/18 al 26/05/18, nei 3 mesi antecedenti l'apertura della 58. EIA nel 2019 e nei 3 mesi antecedenti l'apertura della 17. MIA nel 2020;
- n. 1 persona operativa dal 01/04/18 al 26/05/18, nei 2 mesi antecedenti l'apertura della 58. EIA nel 2019 e nei 2 mesi antecedenti l'apertura della 17. MIA nel 2020;
- per quanto attiene in particolare all'attività di gestione dell'accoglienza agli invitati ai vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA la Biennale metterà a disposizione dell'aggiudicatario dell'appalto n. 18 persone a supporto dell'operatività, come di seguito indicato, fermo restando comunque che le date relative all'espletamento del servizio nel 2019 e nel 2020 verranno confermate/comunicate entro il mese di gennaio dell'anno 2019 e 2020:
  - n. 5 persone dal 21/05/18 al 25/05/18, nelle 6 giornate antecedenti l'apertura della 58. EIA nel 2019 e nelle 6 giornate antecedenti l'apertura della 17. MIA nel 2020 per la remissione degli inviti;
  - n. 8 persone dal 23/05/18 al 25/05/18, nelle 3 giornate antecedenti l'apertura della 58. EIA nel 2019 e nelle 3 giornate antecedenti l'apertura della 17. MIA nel 2020 per l'attività di caring e di eventuale riemissione;
  - n. 3 persone dal 21/05/18 al 25/05/18, nelle 6 giornate antecedenti l'apertura della 58. EIA nel 2019 e nelle 6 giornate antecedenti l'apertura della 17. MIA nel 2020 per le Biennale Card;
  - n. 2 persone dal 23/05/18 al 25/05/18, nelle 3 giornate antecedenti l'apertura della 58. EIA nel 2019 e nelle 3 giornate antecedenti l'apertura della 17. MIA nel 2020 per le Biennale Card.

Eventuali incrementi nell'organico minimo sopra definito, proposti a livello di offerta dagli operatori economici partecipanti al procedimento concorrenziale, verranno considerati positivamente ai fini della valutazione della parte qualitativa dell'offerta presentata.

#### **Art. 2.4 Portale informatico**

L'operatore economico aggiudicatario dell'appalto dovrà garantire la progettazione, l'ideazione, lo sviluppo e la manutenzione di un portale unico interattivo, che garantisca la possibilità di essere incluso in un Iframe del sito istituzionale della Biennale, raggiungibile dai seguenti record DNS:

- card.labiennale.org (portale per la vendita delle Biennale Card in lingua italiana);
- card-eng.labiennale.org (portale per la vendita delle Biennale Card in lingua inglese);
- vernissage.labiennale.org (portale per la gestione del vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA in lingua italiana);



- vernissage-eng.labiennale.org (portale per la gestione del vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA in lingua inglese).

Gli inviti, generati dal sistema ed inviati dall'aggiudicatario, dovranno presentare le seguenti caratteristiche:

- impostazione testi e grafica definite dalla Biennale;
- formato elettronico (dovranno essere trasmessi via e-mail, con possibilità di stampa);
- nominali (dovranno essere personalizzati con titolo, nome e cognome);
- diversificati in 3 o 4 tipologie di giornate;
- diversificati per ciascuna tipologia di giornate in due versioni: strettamente personali (singoli) e validi per due persone (doppi);
- personalizzati in lingua italiana e inglese su testi definiti dalla Biennale;
- riportanti un codice a barre corrispondente per la lettura ai varchi delle sedi espositive durante il vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA: i lettori ottici dovranno leggere i codici a barre sia su supporto cartaceo, che sui supporti dei dispositivi mobili (schermi).

Il portale di cui sopra dovrà prevedere:

- a) un database per la registrazione e l'importazione di dati e la successiva trasmissione degli inviti secondo le caratteristiche sopra indicate. Si riportano a seguire indicazioni e requisiti specifici richiesti:
  - compatibilità con l'importazione di liste di nominativi suddivise per categorie, tramite file Excel;
  - predisposizione di aree riservate accessibili con login e password, personalizzate e differenziate, dove potranno essere registrati gli invitati secondo contingenti stabiliti di inviti e dove si potrà autonomamente trasmettere l'invito;
  - sviluppo delle procedure per la verifica dei dati e la verifica dei nominativi;
  - possibilità di invii singoli e multipli;
  - possibilità di ricerca dati combinata;
  - possibilità di modificare i dati dell'anagrafica in tempo reale;
  - possibilità di estrapolazione dati per categorie;
- b) progettazione e gestione di una pagina web, sul sito [www.labiennale.org](http://www.labiennale.org), per la richiesta di inviti tramite form on-line e la registrazione a sistema di tali richieste, che dovranno essere analizzate e successivamente evase - positivamente o negativamente - sempre a sistema dalla Biennale per la successiva trasmissione dell'invito;
- c) un sistema per la vendita on-line delle Biennale Card, impostato secondo le indicazioni della Biennale stessa. Si riportano a seguire indicazioni e requisiti specifici richiesti:
  - database corrispondente o in dialogo con il database degli inviti al vernissage della 16. MIA della 58. EIA e 17. MIA;
  - possibilità di acquisto multiplo, con registrazione dei nomi dei singoli titolari;
  - conto corrente di appoggio per gli acquisti on-line e on-site (esclusivamente tramite bancomat e/o carta di credito), intestato all'aggiudicatario dell'appalto. Tutti i proventi delle vendite on-line e on-site a seguire illustrati dovranno essere trattenuti



- dall'aggiudicatario e girati alla Biennale ogni 7 giorni lavorativi presso il conto corrente segnalato dalla Biennale stessa, indicando nella causale il periodo di riferimento relativo alla vendita di Biennale Card;
- generazione automatica immediata della fattura d'acquisto, con numerazione progressiva e invio via e-mail della stessa all'acquirente;
  - possibilità di inserimento nel database, tramite importazione da file Excel, dei dati relativi alle vendite di Biennale Card gestite off-line per contingenti numerosi con pagamento tramite bonifico su conto corrente intestato all'aggiudicatario dell'appalto ed emissione di fattura nei modi previsti al punto precedente;
  - creazione di password per l'acquisto in autonomia di Biennale Gold Card a prezzo scontato da parte dei possessori di tali password, con percentuali di sconto prefissate dalla Biennale stessa;
  - possibilità di acquisto on-site della Biennale Card presso uno sportello dedicato, allestito dall'aggiudicatario a Venezia presso la sede espositiva dei Giardini, sia in occasione del vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA (con pagamento in questa sede esclusivamente tramite bancomat e/o carta di credito su conto corrente intestato all'aggiudicatario dell'appalto) che successivamente al vernissage stesso per tutto il periodo di apertura della mostra/esposizione;
  - possibilità di estrazione delle anagrafiche delle Biennale Card per importazione dei nominativi al software di biglietteria informatizzata per la stampa dei permanent pass eventualmente correlati ai benefit delle Biennale Card vendute;
- d) realizzazione di un software ad hoc per la gestione degli accrediti tramite lettura ottica dei codici a barre ai varchi d'accesso alle sedi espositive e attivazione di un sistema on-line per la lettura in tempo reale del numero di presenze rilevate nei giorni di vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA;
- e) elaborazione di dati di sintesi, secondo criteri da concordare con la Biennale, relativi agli inviti, alle Biennale Card e agli accessi durante i giorni di vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA.
- Si evidenzia che, oltre a quanto sopra specificato agli artt. 2.1 2.2 2.3 e 2.4:
- l'aggiudicatario dovrà farsi carico di sopralluoghi, trasferte e riunioni (in Venezia) al fine di concordare e finalizzare in loco, con il Coordinatore del Servizio incaricato dalla Biennale, l'organizzazione ultima del servizio stesso;
  - la dotazione tecnologica (computer, stampanti, lettori ottici, ecc.), così come quanto necessario per lo svolgimento dell'attività oggetto dell'appalto sarà a cura e onere dell'aggiudicatario durante tutto il periodo dell'attività, inclusi i giorni di insediamento a Venezia in occasione dei vernissage;
  - l'aggiudicatario dovrà fornire anche la dotazione tecnologica per la gestione di un call center con 4 interni e servizio IVR su tecnologia VoIP; le linee per l'instradamento su rete urbana (n. 3 Isdn NT1Plus) sono messe a disposizione dalla Biennale presso il suo Data center di Palazzo Cà Giustinian con numerazione del distretto di Venezia 041.2753311.



L'aggiudicatario si dovrà impegnare a compiere attività preliminari allo svolgimento dei servizi di cui agli artt. 2.1 2.2 2.3 e 2.4, con relativa ispezione dei locali destinati all'installazione delle apparecchiature hardware di sua proprietà necessarie per l'esecuzione dei servizi di cui trattasi, al fine di individuare e implementare, a proprio onere e spesa, la soluzione più opportuna per:

- allestire installare e compiere i collaudi tecnici/applicativi delle apparecchiature hardware messe a disposizione per l'esecuzione dei servizi di cui trattasi;
- trasportare le apparecchiature hardware di cui sopra presso le sedi espositive;
- effettuare le operazioni di disallestimento delle apparecchiature non più necessarie al termine del vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA e di quelle rimanenti fino alla chiusura della mostra/esposizione;
- consegnare, a fine lavori, la mailing list, suddivisa per categorie e completa in ogni suo campo.

La Biennale, da parte sua, si impegnerà altresì a:

- fornire all'aggiudicatario notizie e informazioni utili per un corretto svolgimento dei servizi di cui trattasi;
- predisporre, essendo di propria competenza, unità di personale idoneo, sia sotto l'aspetto quantitativo che qualitativo, per il vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA, in modo tale da consentire all'aggiudicatario il corretto espletamento del servizio relativo all'assistenza e coordinamento del personale stesso;
- corrispondere all'aggiudicatario l'importo offerto dallo stesso per l'esecuzione del servizio integrato di cui all'appalto e i relativi eventuali rimborsi per le spese di spedizione postale e di corriere, con le modalità descritte al successivo art. 9.

#### **Art. 2.5 Sistema di biglietteria**

Posto che, come più dettagliatamente illustrato negli artt. da 2.5.1 a 2.5.6, la vendita dei titoli d'accesso alle manifestazioni dovrà avvenire:

- presso le biglietterie allestite dalla Biennale in sede di mostra/esposizione/spettacolo;
- presso le biglietterie allestite dalla Biennale nella propria sede istituzionale in fase di prenotazione, prevendita e vendita;
- in punti vendita autorizzati e circuiti terzi dislocati sul territorio nazionale, collegati on-line e specializzati nella vendita di biglietti per eventi d'intrattenimento;
- tramite call center e on-line;

la Biennale, nell'ambito delle attività da svolgere per l'organizzazione delle manifestazioni di cui all'oggetto in programma nell'anno 2018 2019 e 2020, ha pertanto la necessità di conferire l'incarico per i servizi di:

- biglietteria (vendita dei titoli di accesso);
- presidio tecnico informatico degli accessi;
- informazione e prenotazione telefonica;
- informazione e prenotazione attraverso internet;

- informazione e prenotazione attraverso punti vendita remoti.

L'operatore economico aggiudicatario dell'appalto dovrà pertanto fornire un sistema automatizzato per la prenotazione la prevendita e la vendita dei biglietti e il presidio tecnico degli accessi. Tale sistema dovrà essere installato presso le biglietterie allestite nelle sedi individuate dalla Biennale e di seguito indicate, nonché in altre sedi non ancora stabilite all'atto di stesura del Capitolato d'Oneri allorché se ne verificasse l'esigenza in fase di definizione dei programmi artistici di ciascuna delle manifestazioni di cui all'oggetto. Resta comunque inteso che, per poter correttamente effettuare i lavori, verrà concordata con l'aggiudicatario, con un anticipo di almeno 10 giorni lavorativi, la data di installazione/disinstallazione delle apparecchiature in ciascuna delle sedi di volta in volta individuate.

Le dotazioni da fornire e i servizi da prestare saranno di massima i medesimi per ciascun anno di vigenza dell'appalto, fermo restando che entro il mese di marzo di ciascun anno di vigenza dello stesso, la Biennale e l'aggiudicatario si incontreranno per apportare, in base alla specifica programmazione artistica dell'anno di riferimento, le necessarie modifiche alle dotazioni da fornire e ai servizi da prestare.

Per ciascuna delle manifestazioni di cui all'oggetto, la Biennale compilerà in ogni sua parte e renderà prontamente disponibile all'aggiudicatario una Scheda Tecnica con le informazioni utili per l'inizializzazione di ogni singolo evento. La Biennale si impegnerà altresì a inviare all'aggiudicatario, a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato dallo stesso con un anticipo di almeno 15 giorni lavorativi prima dell'inizio della prevendita dei titoli di accesso di ciascuna delle suddette manifestazioni, le schede informative anche sotto forma di comunicato stampa al fine di implementare il sito internet.

Si illustrano di seguito la dotazione hardware software e i servizi da corrispondere per le manifestazioni in programma nell'anno 2018, da considerarsi come dotazione e servizi minimi richiesti anche per l'anno 2019 e 2020, salvo accordi diversi presi - in funzione delle specifiche programmazioni artistiche - tra la Biennale e l'aggiudicatario. Pertanto nel periodo di vigenza dell'appalto:

- a. si renderà di massima necessaria la seguente dotazione hardware e software:
- 12. 13. e 14. Festival Internazionale della Danza Contemporanea/Biennale College Danza: 8 casse di biglietteria complete, dislocate in 5 sedi di spettacolo;
  - 16. Mostra Internazionale d'Architettura: 10 casse di biglietteria complete, dislocate nelle 2 sedi espositive dell'Arsenale e dei Giardini, più 1 cassa per i permanent pass correlati alle Biennale Card da dislocare presso gli uffici del team di lavoro dell'aggiudicatario (sede dell'aggiudicatario e successivo trasferimento ai Giardini in occasione della vernice) dall'apertura delle vendite della biglietteria della 16. MIA fino al primo giorno di vernice della 16. MIA stessa incluso;
  - 58. Esposizione Internazionale d'Arte: 10 casse di biglietteria complete, dislocate nelle 2 sedi espositive dell'Arsenale e dei Giardini, più 1 cassa per i permanent pass correlati alle Biennale Card da dislocare presso gli uffici del team di lavoro dell'aggiudicatario (sede



- dell'aggiudicatario e successivo trasferimento ai Giardini in occasione della vernice) dall'apertura delle vendite della biglietteria della 58. EIA fino al primo giorno di vernice della 58. EIA stessa incluso;
- 17. Mostra Internazionale d'Architettura: 10 casse di biglietteria complete, dislocate nelle 2 sedi espositive dell'Arsenale e dei Giardini, più 1 cassa per i permanent pass correlati alle Biennale Card da dislocare presso gli uffici del team di lavoro dell'aggiudicatario (sede dell'aggiudicatario e successivo trasferimento ai Giardini in occasione della vernice) dall'apertura delle vendite della biglietteria della 17. MIA fino al primo giorno di vernice della 17. MIA stessa incluso;
  - 62. 63. e 64 Festival Internazionale di Musica Contemporanea/Biennale College Musica: 8 casse di biglietteria complete, dislocate in 5 sedi di spettacolo;
  - 46. 47. e 48. Festival Internazionale di Teatro/Biennale College Teatro: 8 casse di biglietteria complete, dislocate in 5 sedi di spettacolo;
  - 9. 10. e 11. Carnevale Internazionale dei Ragazzi: 2 postazioni hardware complete, posizionate a Palazzo Ca' Giustinian, per la prenotazione delle attività didattiche e l'informazione al pubblico;
- b. dovranno essere installate 3 casse di biglietteria presso l'Ufficio Promozione al pubblico ed educational della Biennale, ubicato a Palazzo Ca' Giustinian, per le operazioni di prenotazione gruppi e informazione al pubblico;
- c. dovrà essere installata 1 cassa di biglietteria presso il piano terra di Palazzo Ca' Giustinian, per le operazioni di prevendita e vendita biglietti.

Resta tuttavia fermo che, al fine di disincentivare l'acquisto del biglietto in sede di mostra e la conseguente formazione di code alle biglietterie presso delle sedi espositive e di spettacolo, l'aggiudicatario dovrà promuovere la possibilità di acquisto in prevendita (tramite canale online e call center, nonché presso punti vendita autorizzati e circuiti terzi) dei titoli d'accesso.

Per le dovute attività di verifica e controllo dell'emesso, l'aggiudicatario dovrà fornire all'Ufficio Amministrazione della Biennale il link e la relativa password per lo scarico delle licenze necessarie all'effettuazione delle verifiche del caso. Tale richiesta potrà essere estesa in seconda istanza agli uffici Direzionali della Biennale medesima.

L'aggiudicatario dovrà provvedere all'installazione e alla disinstallazione del materiale hardware e software fornito, nonché garantire la necessaria assistenza tecnica al sistema di biglietteria e alle apparecchiature hardware di supporto, prevedendo tra l'altro l'opzione di tele-assistenza e assistenza in loco, il cui costo (comprensivo di diritto di chiamata, manodopera e diaria) sarà comunque da intendersi compreso nell'importo offerto d'appalto, secondo le modalità di seguito indicate:

1. Assistenza ordinaria:

- 1.A. l'aggiudicatario dovrà fornire assistenza ordinaria in tempo reale, attraverso teleassistenza raggiungibile dalla Biennale ai numeri di telefono e nei giorni/negli orari che verranno definiti successivamente all'aggiudicazione;





- 1.B. il monitoraggio periodico, o su richiesta della Biennale, del sistema di biglietteria e l'adeguamento allo standard vigente del sistema operativo e dei programmi applicativi, oltre agli aggiornamenti del software secondo le normative S.I.A.E. vigenti, saranno servizi forniti dall'aggiudicatario nell'ambito dell'assistenza ordinaria;
- 1.C. l'aggiudicatario dovrà garantire l'intervento in loco entro 12 ore lavorative dalla richiesta della Biennale, effettuata attraverso il numero telefonico della teleassistenza che verrà definito successivamente all'aggiudicazione.

2. Assistenza straordinaria:

- 2.A. Per assistenza straordinaria si intendono gli interventi in teleassistenza o in loco per problemi diversi dal blocco totale del sistema di biglietteria dell'aggiudicatario, richiesti dalla Biennale al di fuori degli orari di assistenza ordinaria;
- 2.B. L'aggiudicatario dovrà fornire assistenza straordinaria sull'hardware in loco entro 12 ore lavorative a seguito di richiesta inoltrata dalla Biennale attraverso il numero telefonico della teleassistenza che verrà definito successivamente all'aggiudicazione.

Resta a tal proposito comunque inteso che le attività di manutenzione adattiva/evolutiva del software, se necessarie, dovranno essere svolte nei modi e nella tempistica tali da non recare interruzioni e/o disagi alla fase operativa del personale addetto alla biglietteria utilizzato nell'esecuzione del servizio.

L'aggiudicatario dovrà inoltre organizzare, a propria cura e onere, delle giornate di training formativo sul funzionamento del sistema hardware e software di biglietteria fornito, ad utilizzo esclusivo del personale destinato dallo stesso alle biglietterie di cui trattasi. Tale attività di formazione avrà la durata di almeno tre giornate lavorative all'anno per ciascuna manifestazione di cui all'oggetto, della durata di 8 ore ciascuna, e sarà rivolta espressamente alla formazione delle seguenti figure operative: (i) operatore di biglietteria; (ii) responsabile di biglietteria; (iii) responsabile amministrativo e ufficio promozione e marketing (appartenente allo staff Biennale); (iv) personale tecnico (appartenente allo staff Biennale). Nel corso di tale attività sarà altresì effettuata dall'aggiudicatario la formazione del personale della Biennale nell'utilizzo della reportistica generabile attraverso il Sistema di Biglietteria fornito dall'aggiudicatario medesimo. Nulla in più sarà dovuto all'aggiudicatario per eventuali ore aggiuntive di formazione dallo stesso erogate, né per eventuali spese sostenute dallo stesso e correlate all'eventuale trasferta del/dei formatore/i dallo stesso incaricato/i.

Il personale addetto alla biglietteria dovrà essere munito di manuali d'uso operativo del software.

La Biennale provvederà alla compilazione delle Schede Tecniche Evento, contenenti tutti i dati utili all'inizializzazione degli eventi per singola manifestazione. Eventuali integrazioni dei dati impostati potranno essere inoltrate all'aggiudicatario per l'evasione in tempo reale. Altre eventuali modifiche riguardanti la materia fiscale dovranno essere presentate all'aggiudicatario per la dovuta valutazione di implementazione. Tali attività sono da ritenersi incluse nell'importo offerto d'appalto.



**Art. 2.5.1 Sistema di biglietteria: 16. Mostra Internazionale d'Architettura 58. Esposizione Internazionale d'Arte e 17. Mostra Internazionale d'Architettura**

Nell'ambito della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA l'aggiudicatario dovrà fornire un sistema automatizzato, come di seguito illustrato, conforme alla normativa vigente per l'emissione e la vendita dei biglietti.

Presso le strutture delle biglietterie delle sedi espositive dei Giardini e dell'Arsenale dovranno pertanto essere installate postazioni di biglietteria composte da PC, stampanti termiche per l'emissione dei biglietti cartacei, stampanti per l'emissione di biglietti in PVC, stampanti per l'emissione di fiscalizzazioni su supporto cartaceo adesivo a modulo continuo e stampanti per le ricevute, con le quali il personale addetto alla biglietteria gestirà tutte le funzioni di:

- emissione dei biglietti/abbonamenti;
- annullamento dei biglietti/abbonamenti;
- prenotazione dei titoli di ingresso;
- eventuale emissione del titolo in modalità print@home;
- emissione biglietti/abbonamenti con Iva preassolta;
- rendicontazione amministrativa ed economica;
- reportistica ed estrazione di dati statistici;
- gestione di eventuali liste di attesa;
- informazione ed orientamento all'utenza;
- gestione delle anagrafiche;
- riscossione dei pagamenti;
- costituzione di database clienti;
- altre funzioni di biglietteria, amministrazione e marketing;
- stampa dei titoli d'ingresso prepagati attraverso internet e call center;
- emissione e gestione di biglietti bonus Cultura 18 app e Carta Docenti.

Mediante il sistema di biglietteria locale dovrà essere possibile emettere biglietti/abbonamenti per diverse tipologie di acquirenti (biglietto intero, biglietto ridotto, biglietto omaggio, biglietto gruppi, biglietto scuole, biglietto open, print@home, biglietto regalo, ecc.): resta fin d'ora fermo che i supporti cartacei per la stampa di suddetti biglietti dovranno essere approvvigionati a cura e spesa dell'aggiudicatario, che dovrà provvedere alla stampa dei medesimi su layout fornito dalla Biennale. L'annullamento dei titoli d'accesso potrà avvenire esclusivamente secondo le causali idoneamente documentate e i termini previsti dalla normativa vigente. Nel caso di mancato o irregolare funzionamento dei misuratori fiscali, l'aggiudicatario dovrà effettuare tempestivamente l'intervento di manutenzione, fornendosi pertanto preventivamente di un contingente di biglietti di riserva S.I.A.E., al fine di garantire la continuità della vendita presso tutti i punti vendita.

L'aggiudicatario dovrà impegnarsi ad installare un numero minimo di postazioni di biglietteria pari a: 6 postazioni presso la sede espositiva dei Giardini, 4 postazioni presso la sede espositiva dell'Arsenale, 3 postazioni presso l'Ufficio Promozione al pubblico ed educational della



Biennale ubicato a Palazzo Ca' Giustinian e 1 postazione presso il piano terra della sede della Biennale di Palazzo Ca' Giustinian. Qualora se ne verificasse però l'esigenza e la Biennale ne facesse espressa richiesta attraverso il Coordinatore del servizio, dovranno essere altresì installate delle ulteriori postazioni di biglietteria rispetto a quelle sopra elencate.

L'aggiudicatario dovrà inoltre fornire un servizio di assistenza in caso di guasto al sistema informatico. I requisiti minimi di tale servizio di assistenza, il cui costo è da intendersi compreso nell'importo offerto d'appalto, sono:

- due tecnici presenti in situ nei primi 2 giorni di apertura della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA;
- un servizio di assistenza a chiamata, con reperibilità durante tutto il periodo di svolgimento della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA, festivi inclusi, con un tempo massimo di intervento dalla richiesta pari a 12 ore lavorative per problematiche relative al hardware e in tempo reale per problematiche relative al software.

L'aggiudicatario dovrà prevedere il pagamento dei titoli d'accesso, oltre che in contanti, anche mediante l'utilizzo di carte di credito dei principali circuiti internazionali: tale servizio dovrà essere gestito attraverso lo stesso software di biglietteria e con apparecchi POS con funzione di bancomat, la cui installazione e gestione sarà a cura dell'aggiudicatario. Le spese relative alle commissioni bancarie per tale servizio verranno rimborsate a consuntivo all'aggiudicatario sulla base di una commissione a transazione, da pattuire a seguito dell'aggiudicazione, e dietro presentazione di report analitici delle operazioni effettuate ed emissione di regolare fattura da parte dell'aggiudicatario.

Resta inteso che, in funzione della programmazione artistica della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA, la Biennale si riserva la facoltà di richiedere in corso d'opera delle variazioni di servizio, rispetto a quanto illustrato nei precedenti capoversi.

#### **Art. 2.5.2 Sistema di biglietteria: manifestazioni di Danza Musica Teatro**

Nell'ambito delle manifestazioni Biennale College Danza/Musica/Teatro e nell'ambito del Festival Internazionale della Danza Contemporanea Festival Internazionale di Musica Contemporanea e Festival Internazionale di Teatro, l'aggiudicatario dovrà fornire un sistema automatizzato, come di seguito illustrato, conforme alla normativa vigente per la prenotazione la prevendita e la vendita dei biglietti e la gestione delle piante di sala per le sedi di spettacolo, con relativa emissione di biglietti numerati e non numerati.

Presso le sedi di spettacolo indicate dalla Biennale dovranno pertanto essere allestite e disallestite delle postazioni di biglietteria composte da PC e stampanti termiche per l'emissione di titoli d'accesso, con le quali il personale addetto alla biglietteria gestirà tutte le funzioni di:

- emissione dei biglietti/abbonamenti;
- annullamento dei biglietti/abbonamenti;



- prenotazione dei titoli d'ingresso;
- eventuale emissione del titolo in modalità print@home;
- emissione biglietti/abbonamenti con Iva preassolta;
- rendicontazione e statistiche;
- gestione di eventuali liste d'attesa;
- gestione delle anagrafiche;
- riscossione dei pagamenti;
- costituzione di database clienti;
- ritiro delle prenotazioni prepagate attraverso internet e call center;
- stampa dei titoli d'ingresso prepagati attraverso internet e call center;
- emissione e gestione di biglietti bonus Cultura 18 app e Carta Docenti.

Mediante il sistema di biglietteria locale dovrà essere possibile emettere biglietti/abbonamenti per diverse tipologie di acquirenti (biglietto intero, biglietto ridotto, biglietto omaggio, biglietto gruppi, biglietto scuole, print@home, biglietto regalo, ecc.): resta fin d'ora fermo che i supporti cartacei per la stampa di suddetti biglietti dovranno essere approvvigionati a cura e spesa dell'aggiudicatario, che dovrà provvedere alla stampa dei medesimi su layout fornito dalla Biennale, layout ideato ad hoc per i Festival di Danza Musica e Teatro. L'annullamento dei titoli d'accesso potrà avvenire esclusivamente secondo le causali idoneamente documentate e i termini previsti dalla normativa vigente. Nel caso di mancato o irregolare funzionamento dei misuratori fiscali, l'aggiudicatario dovrà effettuare tempestivamente l'intervento di manutenzione, fornendosi quindi preventivamente di un contingente di biglietti di riserva S.I.A.E., al fine di garantire la continuità della vendita presso tutti i punti vendita.

Qualora se ne verificasse l'esigenza e la Biennale ne facesse espressa richiesta attraverso il Coordinatore del servizio, l'aggiudicatario dovrà installare delle postazioni di biglietteria presso sedi di spettacolo non previste al momento della stesura del Capitolato d'Oneri e/o anche presso gli uffici della Biennale stessa. Resta altresì fermo che la Biennale si riserva comunque la facoltà di valutare la possibilità di aprire uno sportello, in sede e orario da concordare all'occorrenza di volta in volta, per prevedere a propria insindacabile discrezione i rimborsi dei titoli d'ingresso in caso di spettacolo annullato a causa della Biennale medesima, di condizioni meteorologiche sfavorevoli o di forza maggiore. Si evidenzia a tal proposito che, in caso di annullamento di eventi, il rimborso degli utenti finali sarà effettuato dalla Biennale che comunicherà altresì prontamente all'aggiudicatario con quale modalità intenderà effettuare tale rimborso, in modo da consentire allo stesso di fornire adeguata comunicazione al riguardo agli interessati.

L'aggiudicatario dovrà inoltre fornire un servizio di assistenza in caso di guasto al sistema informatico. I requisiti minimi di tale servizio di assistenza sono:

- un tecnico presente in situ nei giorni da definire con il Coordinatore del servizio della Biennale almeno 10 giorni prima di ogni singola giornata individuata dalla Biennale stessa;
- un servizio di assistenza a chiamata, reperibile durante tutto il periodo di svolgimento di ciascuna singola manifestazione, festivi inclusi, con un tempo massimo di intervento dalla



richiesta pari a 12 ore lavorative per problematiche relative al hardware e in tempo reale per problematiche relative al software.

L'aggiudicatario dovrà prevedere il pagamento dei titoli d'accesso, oltre che in contanti, anche mediante l'utilizzo di carte di credito dei principali circuiti internazionali: tale servizio dovrà essere gestito attraverso lo stesso software di biglietteria e con apparecchi POS con funzione di bancomat, la cui installazione e gestione sarà a cura dell'aggiudicatario. Le spese relative alle commissioni bancarie per tale servizio verranno rimborsate a consuntivo all'aggiudicatario sulla base di una commissione a transazione, da pattuire a seguito dell'aggiudicazione, e dietro presentazione di report analitici delle operazioni effettuate ed emissione di regolare fattura da parte dell'aggiudicatario.

Resta inteso che, in funzione della programmazione artistica delle sopracitate manifestazioni di Danza Musica e Teatro, la Biennale si riserva la facoltà di richiedere in corso d'opera delle variazioni di servizio, rispetto a quanto illustrato nei precedenti capoversi.

#### **Art. 2.5.3 Prenotazione e vendita attraverso altri canali fisici di vendita**

L'aggiudicatario dovrà provvedere alla vendita e prevendita dei titoli d'ingresso alle manifestazioni di cui all'oggetto anche presso biglietterie fisiche dislocate sul territorio cittadino e nazionale, diverse dalle biglietterie allestite dalla Biennale in sede di mostra/esposizione/spettacolo e presso la propria sede istituzionale.

A tal fine l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione della Biennale, per la prenotazione e la prevendita dei titoli di accesso (nelle varie tipologie di titolo d'accesso così come descritte ai precedenti artt. 2.5.1 e 2.5.2) alle manifestazioni di cui all'oggetto, nonché per la vendita degli abbonamenti per i festival di Danza Musica e Teatro (nelle varie tipologie di titolo d'accesso così come descritte al precedente art. 2.5.2), una rete di vendita costituita da:

- punti vendita autorizzati e circuiti terzi dislocati sul territorio nazionale, collegati on-line e specializzati nella vendita di biglietti per eventi d'intrattenimento.

Relativamente al servizio di prevendita di cui trattasi, l'aggiudicatario troverà remunerazione tramite una commissione di servizio applicata per l'emissione dei titoli d'accesso emessi a carico dell'acquirente finale come nel seguito commisurato:

##### Prevendita biglietti e abbonamenti:

commissione di servizio pari al massimo a € 0,50 (iva inclusa) a biglietto e abbonamento venduto sui canali di prevendita fisici, diversi dalle biglietterie allestite dalla Biennale.

#### **Art. 2.5.4 Informazione e prenotazione/prevendita telefonica attraverso call-center**

Nell'ambito delle manifestazioni di cui all'oggetto l'aggiudicatario dovrà garantire un servizio continuativo di informazione e di prenotazione/prevendita telefonica dei titoli d'ingresso e degli abbonamenti (nelle varie tipologie così come descritte ai precedenti artt. 2.5.1 e 2.5.2), da



effettuarsi con personale plurilingue: l'acquisto attraverso call center dovrà avvenire con modalità di pagamento a mezzo carta di credito e dovrà permettere all'acquirente di provvedere a propria cura alla stampa dei titoli d'accesso acquistati (print@home).

Relativamente al servizio di prevendita di cui trattasi, l'aggiudicatario troverà remunerazione tramite una commissione di servizio applicata per l'emissione dei titoli d'accesso emessi a carico dell'acquirente finale come nel seguito commisurato:

Prevendita biglietti e abbonamenti:

- commissione di servizio pari al massimo a € 0,50 (iva inclusa) a biglietto e abbonamento venduto sui canali di prevendita telefonica attraverso call-center.

**Art. 2.5.5 Prenotazione e vendita attraverso internet**

Nell'ambito delle manifestazioni di cui all'oggetto l'aggiudicatario dovrà garantire un servizio di prenotazione e prevendita on-line attraverso il sito [www.labiennale.org](http://www.labiennale.org) e il sito internet dell'aggiudicatario medesimo: l'acquisto in modalità on-line dovrà avvenire con pagamento a mezzo carta di credito e dovrà permettere all'acquirente di provvedere a propria cura alla stampa dei titoli d'accesso acquistati (print@home) ovvero di esibire all'atto dell'accesso i medesimi titoli acquistati sul proprio dispositivo mobile (smartphone, tablet, ecc.).

Il servizio di prenotazione e prevendita on-line attraverso il sito [www.labiennale.org](http://www.labiennale.org) e il sito internet dell'aggiudicatario medesimo dovrà permettere al potenziale acquirente di acquistare titoli d'ingresso e abbonamenti, nelle varie tipologie così come descritte ai precedenti artt. 2.5.1 e 2.5.2, e pertanto anche biglietti regalo.

Relativamente al servizio di prevendita di cui trattasi, l'aggiudicatario troverà remunerazione tramite una commissione di servizio applicata per l'emissione dei titoli d'accesso emessi a carico dell'acquirente finale come nel seguito commisurato:

Prevendita biglietti e abbonamenti:

- commissione di servizio pari al massimo a € 0,50 (iva inclusa) a biglietto e abbonamento venduto sui canali di prevendita on-line.

Il sistema di biglietteria fornito dall'aggiudicatario dovrà garantire che la funzione di vendita on-line dei titoli d'accesso da esso stesso sviluppata dialoghi con il canale di vendita on-line di prodotti editoriali e oggetti di merchandising già implementato e sviluppato dal gestore dei bookshop della Biennale: nello specifico quindi, quando un acquirente procederà all'acquisto dei titoli d'accesso dal sito internet dell'aggiudicatario, dovrà trovare un rimando (icona, link, etc.) al sito dell'on-line shop del gestore dei bookshop della Biennale, dove poter ivi acquistare prodotti editoriali e oggetti di merchandising.

Bigliettazione on-line

- Il sistema di biglietteria "on-line" gestito dall'aggiudicatario dovrà essere strutturato in modo tale che l'interfaccia dello stesso consenta di accedere a tutte le funzioni principali con



un solo click (il cosiddetto OneClick). Al fine di agevolare l'utente nelle operazioni di acquisto dei titoli d'accesso (e far pertanto in modo che l'acquisto on-line avvenga attraverso pochi e facili passaggi), l'aggiudicatario dovrà far in modo che la procedura di acquisto – e pertanto il sistema dallo stesso gestito - sia di rapida comprensione per l'utente finale, sia semplificata al massimo e avvenga solamente successivamente ad una breve registrazione preventiva dell'acquirente (in cui sia richiesto di indicare solamente nome, cognome, paese di provenienza, indirizzo e-mail, contatto telefonico ed estremi della carta di credito), a cui faccia seguito la sola stampa del titolo d'accesso "print@home" o la generazione di un file in formato pdf, smartphone, tablet etc. contenente anche alcune informative promozionali definite dalla Biennale. Dovrà inoltre essere previsto l'acquisto on-line di biglietti a prezzo intero e a prezzo ridotto dedicato attraverso l'attribuzione, da parte della Biennale, di un "codice accesso riservato", la vendita e gestione di biglietti bonus Cultura 18 app e Carta Docenti e biglietti regalo.

I dati richiesti dal sistema di acquisto on-line sopra illustrati (ovvero nome, cognome, paese di provenienza, indirizzo e-mail degli acquirenti) dovranno essere consultabili in tempo reale dalla Biennale per fini statistici e per la profilazione.

#### **Art. 2.5.6 Informazione prenotazione e vendita gruppi attraverso canale diretto dedicato**

Nell'ambito delle manifestazioni di cui all'oggetto in programma nel 2018 2019 e 2020, l'aggiudicatario dovrà garantire il servizio di gestione delle attività tecniche di sistema necessarie per la prenotazione delle attività (laboratori didattici, visite guidate con vendita del relativo titolo d'accesso alle sedi espositive, etc.) previste per i gruppi. Il sistema di prenotazione gruppi dovrà contemplare in particolare i seguenti punti:

- assegnazione del codice di prenotazione per la riconoscibilità e l'attribuibilità diretta della prenotazione presso le biglietterie di sede;
- sistema di raccolta dati dei clienti a fini statistici;
- sistema di reportistica e statistica (es. provenienze geografiche);
- sistema di prenotazione delle iniziative didattiche (visite guidate, attività di laboratorio ecc.), che preveda lo sviluppo di un software comprendente le implementazioni necessarie richieste dalla Biennale;
- sistema di prenotazione on-line direttamente da parte del cliente con compilazione moduli predefiniti;
- sistema di pagamento on-line direttamente da parte del cliente su assegnazione di codice prenotazione.

Dettagliato programma di apertura dell'attività di prenotazione e informazione al pubblico sarà definito e condiviso con l'aggiudicatario in seguito all'aggiudicazione, e comunque entro 15 giorni dall'inizio di ciascuna singola manifestazione e/o non appena sarà disponibile il programma/calendario delle iniziative.



#### Art. 2.5.7 Tornelli e assistenza tecnica

L'aggiudicatario dovrà provvedere, a propria cura e onere, all'installazione di n. 6 tornelli di proprietà della Biennale per la canalizzazione dei flussi di visitatori, presso i punti d'accesso alle manifestazioni espositive di cui all'oggetto indicati dalla Biennale medesima.

Prima dell'inizio della programmazione artistica di ciascun anno di vigenza dell'appalto sarà pertanto cura e onere dell'aggiudicatario installare i tornelli di cui al precedente capoverso, secondo la tempistica e la localizzazione indicata dalla Biennale; al termine di ciascun anno di vigenza dell'appalto, i tornelli di cui trattasi dovranno invece essere disinstallati dall'aggiudicatario medesimo e stoccati in appositi locali messi a disposizione dalla Biennale.

I sopraccitati tornelli dovranno essere integrati dall'aggiudicatario con il sistema di biglietteria elettronica dallo stesso fornito attraverso apposito software di controllo accessi, parimenti fornito dall'aggiudicatario, che dovrà altresì essere in grado di generare in tempo reale informazioni e statistiche sull'afflusso dai singoli varchi. Contestualmente alla registrazione dei transiti nel database del SW di Controllo Accessi, dovrà essere eseguito l'aggiornamento del database di interfacciamento con il sistema di biglietteria automatizzata.

Il sistema fornito dall'aggiudicatario dovrà essere strutturato in modo tale da controllare in tempo reale la validità dei titoli di accesso in formato:

- cartaceo, acquistati:

- 1) presso le biglietterie allestite dalla Biennale e i punti vendita autorizzati/circuiti terzi specializzati nella vendita di biglietti per eventi d'intrattenimento;
- 2) sul canale di vendita on-line con modalità print@home;

- elettronico, acquistati sul canale di vendita on-line e visualizzabili su dispositivi mobili di proprietà degli acquirenti dei titoli d'accesso stessi (smartphone, tablet, ecc.);

tramite:

- lettore posizionato ai varchi d'accesso, che dovrà quotidianamente essere condotto per tutta la durata di svolgimento della 16. MIA della 58. EIA e 17. MIA (non essendo ancora ad oggi note le date effettive di svolgimento della 58. EIA e 17. MIA, si ipotizzano complessivamente nel triennio 2018-2020 un massimo di 495 giornate di apertura degli spazi espositivi) dal personale tecnico dell'aggiudicatario medesimo, che darà evidente ed immediata informativa al pubblico dell'esito della lettura del titolo d'accesso stesso: i titoli transitati dovranno pertanto essere etichettati come "fruiti", con i dati relativi alla data/ora di accesso. I biglietti emessi in modalità print@home dovranno riportare il barcode identificativo del diritto d'accesso all'evento, che dovrà essere direttamente letto dal lettore posizionato sul tornello senza necessità di conversione della ricevuta in biglietto.

È richiesta la presenza per la suddetta finalità presso i varchi d'accesso alle sedi espositive di n. 5 operatori – n. 2 operatori ai Giardini, n. 2 operatori all'Arsenale e n. 1 operatore all'Arsenale-Giardino delle Vergini - per n. 8 ore al giorno tutti i giorni della settimana e durante le aperture prolungate dei venerdì e sabati per n. 10 ore, salvo le giornate di





chiusura della mostra/esposizione. Per garantire il presidio dei varchi d'accesso, secondo la pianificazione di massima sopra illustrata, si stima un monte ore complessivo non inferiore a n. 19.800 ore complessive per il triennio di attività 2018-2020.

#### **Art. 2.5.8 Sistema di biglietteria: obblighi della Biennale e dell'aggiudicatario**

La Biennale s'impegna a trattare i dati comunicatigli dall'aggiudicatario (del cui trattamento l'aggiudicatario stesso sarà titolare), ai fini dell'esecuzione delle attività di vendita di cui al Capitolato d'Oneri, nel pieno rispetto della normativa vigente sulla c.d. privacy e sulle comunicazioni commerciali (con ciò intendendo, fra l'altro, che la Biennale non potrà comunicare a soggetti terzi i dati dei clienti, né inviare agli stessi informazioni commerciali).

##### *Normativa fiscale: obblighi e responsabilità della Biennale*

La Biennale s'impegna a conservare diligentemente i titoli di accesso annullati emessi dalle postazioni installate presso le biglietterie allestite nelle sedi di mostra/esposizione/spettacolo, presso la propria sede istituzionale e dalla rete dell'aggiudicatario, integri in tutte le parti, e a restituirli all'aggiudicatario stesso, secondo le modalità da stabilire successivamente all'aggiudicazione. Titoli annullati ma non integri (per esempio con matrice staccata o mancante) non saranno considerati validi ai fini dell'annullamento e saranno parificati ai titoli smarriti.

##### *INFORMATIVA E RESPONSABILITÀ DELLA BIENNALE NEI CASI IN CUI L'AGGIUDICATARIO RISULTI TITOLARE DI SISTEMA NEI CONFRONTI DELL'AGENZIA DELLE ENTRATE*

###### *a. Gestione delle rendicontazioni fiscali verso L'Agenzia delle Entrate*

- a.1 Per quanto riguarda la conformità alla normativa fiscale, il sistema di biglietteria dell'aggiudicatario dovrà essere dotato di lettori di smart card in cui inserire le carte di attivazione fornite dall'Agenzia delle Entrate. Queste verranno interrogate durante le emissioni di titoli di accesso per ottenere il sigillo fiscale da stampare sul singolo titolo di accesso. Il sistema di biglietteria dell'aggiudicatario dovrà gestire automaticamente l'invio alla S.I.A.E. di Roma dei file di log delle transazioni e dei riepiloghi mensili e giornalieri. Il servizio di rendicontazioni fiscali verso la S.I.A.E. di Roma dovrà essere gestito dall'aggiudicatario tramite l'invio automatico. E' obbligo della Biennale rilasciare i riepiloghi cartacei alla S.I.A.E. locale;
- a.2 La Biennale curerà e gestirà l'apertura della propria posizione presso la S.I.A.E. locale e i rapporti con S.I.A.E. locale.

###### *b. Biglietti Annullati*

- b.1 In ottemperanza alla normativa fiscale, i biglietti emessi potranno essere annullati entro 5 giorni dalla data dell'evento in caso di pre stampa. La Biennale si impegna a consegnare i biglietti annullati all'aggiudicatario, in quanto Titolare del sistema di biglietteria come descritto ai punti seguenti;



- b.2 I biglietti annullati presso la biglietteria (emessi nella biglietteria della Biennale o sulla rete dell'aggiudicatario) saranno mensilmente consegnati all'aggiudicatario;
- b.3 Ogni titolo annullato sarà conservato e consegnato integro in tutte le sue parti.
- c. *Mancato funzionamento del Sistema (ART 8 comma 2, dm 13/7/200 – punti 11.5, 11.6, 11.7, provv. A.E. 23/7/2001 – punto 16, provv. A.E. 22/10/2002)*
- c.1 Per "mancato funzionamento di Sistema" s'intende l'impossibilità di stampa di titoli di accesso da tutte le postazioni di biglietteria agibili;
- c.2 In ogni caso di interruzione o di mancato funzionamento di Sistema, la Biennale:
- (i) effettuerà una tempestiva richiesta di assistenza all'aggiudicatario;
  - (ii) qualora non sia possibile ripristinare l'operatività del sistema in tempi utili, la Biennale emetterà titoli di accesso manuali. Questi saranno rilasciati dalla S.I.A.E. locale di riferimento e saranno procurati preventivamente;
  - (iii) invierà all'aggiudicatario (entro il giorno feriale successivo alla data dell'evento) il modello C1 manuale correttamente compilato (reperibile preventivamente presso la S.I.A.E. locale), che l'aggiudicatario provvederà a registrare nel libretto fiscale in dotazione al Titolare di Sistema.

## Art. 2.6 Servizi di biglietteria

L'operatore economico aggiudicatario dell'appalto dovrà prestare servizio, nelle sedi ospitanti le manifestazioni di cui all'oggetto organizzate dalla Biennale nell'anno 2018 2019 e 2020, come di seguito illustrato facendo riferimento al Coordinatore del Servizio incaricato dalla Biennale stessa.

Resta fermo che, prima dell'inizio delle attività, il personale operativo destinato dall'aggiudicatario all'espletamento dei servizi di cui al corrente articolo dovrà essere sottoposto, in date e luoghi da definirsi, ad un training formativo, organizzato come specificato al precedente articolo 2.5 a cura ed onere dell'aggiudicatario medesimo, sul funzionamento del sistema di biglietteria di cui all'articolo sopra citato adottato nell'espletamento dei servizi di cui trattasi.

### Art. 2.6.1 Presidi di biglietteria: 16. Mostra Internazionale d'Architettura 58. Esposizione Internazionale d'Arte e 17. Mostra Internazionale d'Architettura

Nell'ambito della 16. MIA della 58. EIA e 17. MIA l'aggiudicatario dovrà fornire i seguenti servizi:

- servizio di gestione del personale di biglietteria;
- servizio di vendita e prevendita di titoli d'ingresso, visite guidate, etc.;
- servizio di prenotazione e informazione al pubblico;
- servizio di tesoreria, contabilizzazione degli incassi e rendicontazione dei titoli emessi e degli incassi;



- servizio di gestione amministrativa/fiscale della didattica, e relativa rendicontazione;
- servizio di controllo accessi informatizzato
- servizio di assistenza al pubblico su procedura di elimina code.

Fermo restando che l'allestimento degli spazi di biglietteria presso le sedi espositive dei Giardini e dell'Arsenale sarà a cura ed onere della Biennale, per la gestione delle biglietterie presso le sedi ospitanti la 16. MIA la 58. EIA e 17. MIA l'aggiudicatario dovrà avvalersi di personale in numero idoneo a garantire il presidio delle postazioni di seguito indicate. La Biennale comunicherà pertanto all'aggiudicatario il numero di presidi minimo indispensabile per il corretto svolgimento del servizio di cui trattasi, in funzione dell'ottimizzazione dei flussi di visitatori in ingresso. Si ipotizza comunque un servizio di base così strutturato:

Sede espositiva dei Giardini:

- 4-5 postazioni dal mercoledì al venerdì e la domenica;
- 6 postazioni nei giorni di previsto maggior afflusso, quali sabato martedì e giorni festivi.

Sede espositiva dell'Arsenale:

Ingresso principale:

- 3 postazioni dal mercoledì al venerdì e la domenica;
- 4 postazioni nei giorni di previsto maggior afflusso, quali sabato martedì e giorni festivi.

Nelle giornate di lunedì verrà osservata la settimanale giornata di chiusura di tutte le sedi espositive, fatta eccezione per alcuni lunedì in cui durante il periodo di vigenza dell'appalto sarà comunicata per tempo all'aggiudicatario l'apertura delle sedi espositive.

Tutte le biglietterie osserveranno l'orario di apertura e chiusura definito dalla Biennale, compreso nella fascia oraria 10.00 – 17.00, ad eccezione di due, una presso l'area espositiva dell'Arsenale e una presso l'area espositiva dei Giardini, che prolungheranno l'orario di apertura fino alle ore 17.30: inoltre nelle giornate del venerdì e del sabato, dall'inizio della mostra/esposizione e fino al mese di settembre di ciascun anno di vigenza dell'appalto, la sopracitata postazione dell'area espositiva dell'Arsenale prolungherà altresì l'orario di apertura fino alle ore 19.30. Un addetto per sede espositiva (Giardini e Arsenale), da definirsi "capo turno", dovrà prendere servizio 30 minuti prima dell'orario di apertura delle biglietterie al pubblico, così da espletare le procedure necessarie all'apertura delle casse; mentre tutti gli addetti termineranno il servizio 30 minuti dopo l'orario di chiusura delle biglietterie, così da espletare le necessarie pratiche di chiusura cassa della giornata.

Si evidenzia che, come già precisato all'art. 2.1, in una delle postazioni di cui sopra l'unità addetta destinata dall'aggiudicatario al servizio di biglietteria di cui trattasi dovrà anche garantire l'espletamento delle attività correlate alla vendita delle Biennale Card.

Nello svolgimento del servizio di cui al corrente articolo l'aggiudicatario dovrà altresì provvedere al ritiro presso Palazzo Ca' Giustinian, sede istituzionale delle Biennale, dei biglietti fiscalizzati predisposti dalla postazione di biglietteria ubicata presso l'Ufficio Promozione

Gruppi della Biennale medesima e alla successiva consegna degli stessi presso le sedi espositive di cui trattasi.

Il servizio di prevendita per la 16. MIA la 58. EIA e 17. MIA potrà inoltre essere attivato su richiesta della Biennale anche presso la sede di Palazzo Ca' Giustinian in data e secondo schema da definire.

A supporto della gestione operativa tecnica e logistica dell'attività di biglietteria si rende altresì necessaria la presenza di almeno tre operatori assistenti, con aggiunta di un operatore nel periodo di maggior carico di richieste, che abbiano specifiche mansioni operative di interrelazione tra l'Ufficio Amministrazione della Biennale, Coordinatore del servizio per il suddetto ambito, e l'aggiudicatario dell'appalto di cui al Capitolato d'Oneri. La Biennale si riserva inoltre nel corso d'opera la facoltà di richiedere un assistente supplementare a sostegno dell'attività di biglietteria.

Per garantire il presidio delle postazioni, secondo la pianificazione di massima sopra illustrata, si stima un monte ore complessivo non inferiore a n. 59.500 ore complessive per il triennio di attività 2018-2020.

Dettagliato programma di apertura casse sarà definito e condiviso con l'aggiudicatario in seguito all'aggiudicazione, e comunque entro 15 giorni dall'inizio di ciascuna manifestazione.

Per un corretto svolgimento del servizio di cui al corrente articolo l'aggiudicatario dovrà prevedere, a propria cura ed onere, la figura di almeno un coordinatore operativo per tutto il periodo di svolgimento della 16. MIA 58. EIA e 17. MIA, che garantisca la propria presenza in loco nei giorni e nelle fasce orarie di maggior afflusso di pubblico e comunque ogniqualvolta venga richiesto dalla Biennale attraverso il proprio Coordinatore del Servizio.

Resta inteso che nulla sarà dovuto all'aggiudicatario per l'espletamento del servizio di coordinamento di cui al precedente capoverso.

#### **Art. 2.6.2 Presidi di biglietteria: manifestazioni inerenti Danza Teatro e Musica**

Nell'ambito delle manifestazioni di Danza Teatro e Musica indicate in oggetto l'aggiudicatario dovrà fornire i seguenti servizi:

- servizio di vendita e prevendita dei titoli d'ingresso (biglietti e abbonamenti) presso le sedi degli spettacoli;
- servizio di gestione delle piante delle sedi di spettacolo, con relativa emissione di biglietti numerati e non numerati non in vendita;
- servizio di tesoreria, contabilizzazione degli incassi e rendicontazione dei titoli emessi e degli incassi;
- servizio di controllo accessi informatizzato.

La Biennale s'impegnerà a:



- sostenere le spese relative all'allestimento degli spazi di biglietteria presso le sedi di spettacolo;
- indicare le sedi di spettacolo non previste al momento della stesura del Capitolato d'Oneri.

Nell'ambito delle manifestazioni di cui trattasi l'aggiudicatario dovrà attivare un numero di postazioni idoneo a garantire il servizio in modo efficiente.

L'orario di servizio del personale di biglietteria presso le sedi di spettacolo viene calcolato per singola postazione in minuti 60 di biglietteria (per ogni singolo spettacolo), oltre minuti 30 di pre-tecnico e minuti 30 di post-tecnico, per un totale di minuti 120. Il servizio di prevendita per le manifestazioni di Danza Musica e Teatro dovrà essere altresì attivato presso la sede della Biennale di Palazzo Ca' Giustinian in data e secondo schema da definire.

Nello svolgimento del servizio di cui al corrente articolo l'aggiudicatario dovrà altresì provvedere al ritiro presso Palazzo Ca' Giustinian, sede istituzionale della Biennale, dei biglietti fiscalizzati predisposti dalla postazione di biglietteria ubicata presso l'Ufficio Promozione Gruppi della Biennale medesima e alla successiva consegna degli stessi presso le sedi di spettacolo di cui trattasi.

Per garantire il presidio delle postazioni, secondo la pianificazione di massima ipotizzata, si stima un monte ore complessivo non inferiore a n. 1.500 ore complessive per il triennio di attività 2018-2020.

Dettagliato programma di apertura casse sarà definito e condiviso con l'aggiudicatario in seguito all'aggiudicazione, e comunque entro 15 giorni dall'inizio di ciascuna singola manifestazione e/o non appena sarà disponibile il programma/calendario degli spettacoli.

**Per un corretto svolgimento del servizio di cui al corrente articolo l'aggiudicatario dovrà prevedere, a propria cura ed onere, la figura di almeno un coordinatore per tutto il periodo di svolgimento delle manifestazioni di cui trattasi, garantendo altresì la presenza dello stesso in sede di spettacolo.**

**Resta inteso che nulla sarà dovuto all'aggiudicatario per l'espletamento del servizio di coordinamento di cui al precedente capoverso.**

#### **Art. 2.6.3 Personale di biglietteria, prenotazione e informazione al pubblico**

Il personale destinato dall'aggiudicatario al servizio di biglietteria prenotazione e informazione al pubblico dovrà essere adeguato alle richieste del pubblico della Biennale e dei potenziali utenti che desiderino relazionarsi con la Biennale stessa e dovrà possedere competenza adeguata ed in linea con lo standard della Biennale medesima e delle sue manifestazioni. Gli addetti di front line dovranno pertanto essere plurilingue (è richiesta la conoscenza della lingua inglese e di almeno un'altra lingua straniera), possedere provata esperienza di servizi al pubblico, e in particolare di biglietteria, ed essere in grado di rispondere alle esigenze del pubblico della Biennale fin dal primo giorno di prevendita.



Il personale destinato dall'aggiudicatario al servizio di biglietteria prenotazione e informazione al pubblico, i cui nominativi dovranno essere comunicati al Coordinatore del Servizio, dovrà inoltre essere dotato di divisa, fornita a spese dell'aggiudicatario e preventivamente approvata dalla Biennale, e di tessera di riconoscimento, corredata di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento del proprio servizio.

Il personale destinato dall'aggiudicatario al servizio di biglietteria prenotazione e informazione al pubblico dovrà essere altresì coordinato da un responsabile che, per conto dell'aggiudicatario, dovrà svolgere i seguenti compiti:

- verificare la presenza e la puntualità del personale in turno a garanzia dell'efficienza del servizio fornito;
- provvedere tempestivamente alla sostituzione delle assenze;
- occuparsi della soluzione di eventuali emergenze tecniche;
- provvedere al ritiro degli annullati e al prelievo dell'incasso;
- comunicare con la Biennale sull'andamento del servizio e sulle possibili azioni da intraprendere per migliorarlo.

Tale responsabile sarà il referente dell'aggiudicatario delegato a rappresentare esso stesso con piena facoltà ai fini operativi per quanto attiene i servizi di cui agli artt. 2.6.1 e 2.6.2. Il personale addetto ai suddetti servizi farà pertanto capo a tale responsabile, che sarà quindi l'unica persona autorizzata a mantenere i contatti con la struttura responsabile dell'esecuzione del servizio, dalla quale riceverà ogni istruzione su operazioni da svolgere e variazioni alle stesse.

#### **Art. 2.6.4 Servizio di tesoreria**

Tutti i proventi delle vendite e prevendite, effettuate presso le sedi espositive le sedi di spettacolo e la sede istituzionale della Biennale nonché presso tutti gli altri canali di vendita e prevendita di cui ai precedenti artt. da 2.5.3 a 2.5.6, dovranno essere trattenuti dall'aggiudicatario e girati alla Biennale ogni 7 giorni lavorativi presso il conto corrente segnalato dalla Biennale stessa, indicando nella causale la manifestazione e il periodo di riferimento.

Per quanto attiene altresì più precisamente vendite e prevendite, effettuate presso le sedi espositive le sedi di spettacolo e la sede istituzionale della Biennale, la Biennale dovrà ricevere giornalmente i volumi delle vendite, attraverso i riepiloghi di cassa. L'aggiudicatario dovrà garantire le modalità di pagamento mediante contanti, bancomat e carte di credito. A conclusione di ciascuna manifestazione l'aggiudicatario dovrà produrre un rendiconto a consuntivo delle commissioni bancarie applicate sui pagamenti effettuati con sistema di apparecchi pos-bancomat manuali: tali oneri saranno rimborsati dalla Biennale a seguito di emissione di regolare fattura.



L'aggiudicatario dovrà altresì provvedere alla gestione amministrativa e fiscale dell'attività didattica della 16. MIA 58. EIA e 17. MIA relativa alla vendita dei servizi educational che prevedono: Tour guidati per visitatori singoli o in gruppo, Atelier creativi per le famiglie, Attività di laboratorio per bambini. L'attività dell'aggiudicatario sarà quella di regolarizzare la vendita con emissione dello scontrino fiscale, mediante misuratori fiscali forniti dalla Biennale, e di provvedere alla corretta tenuta dei relativi registri dei corrispettivi.

#### **Art. 2.6.5 Servizio di rendicontazione e gestione bigliettazione prestampata**

L'aggiudicatario dovrà garantire:

- la gestione amministrativa di rendicontazione giornaliera e periodica, in forma analitica, delle operazioni di emissione/annullamento dei titoli d'accesso e della relativa movimentazione finanziaria;
- la gestione amministrativa di rendicontazione giornaliera e periodica, in forma analitica, delle operazioni relative alla didattica;
- la gestione degli incassi giornalieri.
- la gestione del ritiro della bigliettazione prestampata in relazione alle prenotazioni effettuate.

L'aggiudicatario sarà tenuto a redigere idonea rendicontazione, che dovrà essere consegnata all'ufficio preposto della Biennale per conoscenza e per le opportune e inderogabili registrazioni contabili. La rendicontazione sarà redatta secondo un prospetto analitico per tipologia di biglietto/raeteo d'abbonamento emesso/annullato fornito dalla Biennale e per tipologia di incasso e dovrà essere consegnata alla Biennale entro le ore 11.00 del primo giorno lavorativo successivo allo spettacolo/evento. Per la vendita degli abbonamenti la rendicontazione dovrà essere redatta giornalmente e consegnata alla Biennale entro il giorno successivo alla vendita. Resta inteso che, qualora si rendesse necessario attivare una procedura manuale di vendita dei biglietti S.I.A.E. causa irregolare funzionamento dei misuratori fiscali, il modello C1/C2 dovrà essere necessariamente redatto manualmente e garantito entro i termini di legge. Copia cartacea di tutti i modelli C1/C2 dovrà essere consegnata periodicamente alla Biennale.

L'apertura e la chiusura della posizione amministrativa presso l'ufficio S.I.A.E. sarà a cura della Biennale. L'aggiudicatario dovrà altresì vigilare sull'osservanza degli adempimenti S.I.A.E., secondo la normativa vigente sulla gestione della biglietteria informatizzata.

Parimenti idonea rendicontazione dovrà essere redatta, secondo indicazioni della Biennale, per quanto attiene l'attività di didattica della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA e dovrà essere consegnata entro il giorno successivo all'evento.

Per garantire l'espletamento dei servizi di tesoreria rendicontazione e gestione della bigliettazione prestampata, secondo quanto sopra illustrato, si stima un monte ore complessivo non inferiore a n. 1.200 ore complessive per il triennio di attività 2018-2020.



#### **Art. 2.6.6 Servizio di prenotazione e informazione al pubblico durante il 9. 10. e 11. Carnevale Internazionale dei Ragazzi**

In vista e nell'ambito del 9. 10. e 11. Carnevale Internazionale dei Ragazzi l'aggiudicatario dovrà fornire i seguenti servizi:

- servizio di gestione del personale adibito al servizio di prenotazione delle attività didattiche gratuite, organizzate dalla Biennale e in programma nell'ambito del Carnevale, ed informazione al pubblico in merito alle stesse;
- servizio di prenotazione accessi alla sede di svolgimento delle suddette attività e informazione al pubblico in merito alle stesse;
- servizio di rendicontazione dell'attività svolta.

In vista e nell'ambito del 9. 10. e 11. Carnevale Internazionale dei Ragazzi l'aggiudicatario dovrà pertanto attivare, presso la sede di Palazzo Ca' Giustinian, un numero di postazioni idoneo a garantire il servizio di cui trattasi in modo efficiente. Per garantire il presidio delle postazioni, nella fascia oraria 10.00 – 18.00, si stima un monte ore non inferiore a n. 2.550 ore complessive per il triennio di attività 2018-2020.

Dettagliato programma di apertura dell'attività di prenotazione e informazione al pubblico sarà definito e condiviso con l'aggiudicatario in seguito all'aggiudicazione: resta fin d'ora comunque inteso che suddetta attività avrà inizio a partire dal mese di gennaio 2018 per quanto attiene il 9. Carnevale Internazionale dei Ragazzi, dal mese di dicembre 2018 per quanto attiene il 10. Carnevale Internazionale dei Ragazzi e terminerà al termine dello stesso 10. Carnevale Internazionale dei Ragazzi e dal mese di dicembre 2019 per quanto attiene l'11. Carnevale Internazionale dei Ragazzi e terminerà al termine dello stesso 11. Carnevale Internazionale dei Ragazzi.

#### **Art. 2.6.7 Servizio di accoglienza al pubblico durante il 9. 10. e 11. Carnevale Internazionale dei Ragazzi**

Nell'ambito del 9. 10. e 11. Carnevale Internazionale dei Ragazzi l'aggiudicatario dovrà garantire il servizio di accoglienza del pubblico che interverrà alle attività ludico-didattiche organizzate dalla Biennale nell'ambito delle manifestazioni sopra indicate: suddetto personale dovrà accompagnare il pubblico, singoli famiglie e/o scolaresche, all'interno degli spazi di svolgimento delle attività ludico-didattiche in programma, fornendo altresì le necessarie informazioni sulle iniziative e sui laboratori didattici proposti dalla Biennale. Il personale addetto a suddetto servizio dovrà pertanto possedere professionalità ed avere esperienze pregresse nell'ambito delle attività pratico/creative multidisciplinari (danza musica e teatro) e dovrà conoscere più lingue straniere (inglese obbligatorio).

Il personale addetto a suddetta attività, presso gli spazi di svolgimento del 9. 10. e 11. Carnevale Internazionale dei Ragazzi e durante le giornate di svolgimento dello stesso, dovrà garantire l'esecuzione di suddetto servizio nell'ambito dell'orario di apertura delle attività organizzate





per il Carnevale dalla Biennale, compreso nella fascia oraria 10.00 – 18.00. Nei tre giorni antecedenti la giornata d’inizio del 9. 10. e 11. Carnevale Internazionale dei Ragazzi il personale destinato dall’aggiudicatario a suddetta attività dovrà rendersi altresì disponibile, nella fascia oraria 10.00 – 18.00, per ricevere il necessario training formativo a cura e spesa della Biennale.

Per garantire il presidio delle postazioni, secondo la pianificazione di massima ipotizzata, si stima un monte ore non inferiore a n. 3.750 ore complessive per il triennio di attività 2018-2020.

### **Art. 3 Norme regolatrici dell'appalto**

L'appalto dovrà essere eseguito con l'osservanza di quanto previsto:

- dal Bando e dal Disciplinare di gara, con annessa modulistica (Modulo “Istanza di partecipazione”, Allegato “Dichiarazione insussistenza cause di esclusione di cui all’Art. 80 del D. Lgs. 50/2016 - LEGALE RAPPRESENTANTE”, Allegato “Dichiarazione insussistenza cause di esclusione di cui all’Art. 80 del D. Lgs. 50/2016 - AMMINISTRATORI E DIRETTORI TECNICI” e Allegati A.1, A.2, A.3, A.4, B.1 e B.2);
- dal Capitolato d’Oneri;
- dalle norme del Codice Civile e dalle altre leggi applicabili per tutto quanto non previsto dalla presente offerta.

### **Art. 4 Modalità di esecuzione e personale addetto**

L’aggiudicatario dovrà garantire l’esecuzione di tutte le attività previste dal Capitolato d’Oneri a regola d’arte destinando, all’uopo e in ogni momento, tutto il personale necessario che dovrà pertanto essere personale specializzato, idoneo a svolgere le prestazioni previste, di provata capacità onestà moralità e assoluta affidabilità professionale.

Il personale che verrà messo a disposizione dall’aggiudicatario per l’espletamento del servizio in oggetto dovrà essere in regola con le norme di igiene e sanità: l’aggiudicatario dovrà pertanto predisporre i controlli sanitari richiesti dalla Biennale, che avrà quindi facoltà di verificare in ogni momento la sussistenza delle condizioni sanitarie necessarie per l’espletamento del servizio medesimo.

L’aggiudicatario dovrà provvedere all’immediata sostituzione del personale assente per qualsiasi motivo, nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento del servizio stesso, a giudizio motivato del Coordinatore del Servizio.

### **Art. 5 Osservanza di normative in materia contrattuale e previdenziale**

L’aggiudicatario s’impegna ad applicare nei confronti del personale dipendente addetto e, se cooperativa, anche nei confronti dei soci condizioni contrattuali normative e retributive non



inferiori a quelle previste dalle leggi e dai C.C.N.L., territoriali di settore e aziendali, della categoria. I suddetti obblighi vincolano l'aggiudicatario anche nel caso in cui non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse, indipendentemente dalla natura artigiana o industriale dell'impresa/società e da ogni sua altra qualificazione giuridica economica o sindacale, ivi compresa la forma cooperativa.

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza e all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali nei confronti del proprio personale dipendente e dei soci, nel caso di cooperative. L'aggiudicatario è tenuto altresì al pagamento delle retribuzioni e dei contributi assicurativi e previdenziali previsti, con versamento nelle sedi INPS e INAIL di competenza, nonché all'applicazione del trattamento retributivo e normativo previsto dai contratti sopraccitati.

Qualora l'aggiudicatario non risulti in regola con gli obblighi di cui al precedente capoverso, la Biennale procederà alla sospensione del pagamento delle fatture, assegnando all'aggiudicatario un termine entro il quale procedere alla regolarizzazione: qualora questi non adempia entro il predetto termine, la Biennale procederà alla risoluzione del contratto, destinando le somme trattenute al soddisfacimento degli adempimenti previdenziali e contrattuali. Per tale sospensione o ritardo di pagamento l'aggiudicatario non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo al risarcimento danni.

L'aggiudicatario dovrà garantire comunque la completa osservanza di tutte le disposizioni in materia di lavoro previste dal Codice Civile e dalla normativa vigente in materia, fermo restando che, in caso di accertato inadempimento delle stesse, la Biennale potrà procedere all'immediata risoluzione del contratto, senza che da questo l'aggiudicatario possa vantare diritto alcuno. La Biennale si ritiene pertanto esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità per inosservanza delle precedenti disposizioni, fermo restando che responsabile nei confronti del personale addetto al servizio sarà soltanto ed esclusivamente l'aggiudicatario. La Biennale potrà procedere alla sospensione del servizio, nonché alla risoluzione del contratto in caso di inottemperanza a quanto sopra prescritto da parte dell'aggiudicatario a suo insindacabile giudizio, senza che questo possa sollevare eccezione alcuna.

#### **Art. 6 Norme infortunistiche e di sicurezza**

L'aggiudicatario ha l'obbligo di adottare, nell'esecuzione del servizio, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità delle persone comunque addette al servizio, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni e di sicurezza sui luoghi di lavoro ed in particolare delle disposizioni di cui al D. Lgs. 81/2008 e D. Lgs. 106/2009 e successive modifiche ed integrazioni. In particolare le attrezzature impiegate dovranno essere conformi, in relazione all'uso al quale saranno destinate, alle vigenti norme in materia di sicurezza. In caso d'infortuni di qualsiasi genere la Biennale resterà completamente sollevata da ogni responsabilità.



Ogni responsabilità, nel caso d'infortuni di qualsiasi genere, ricadrà sull'aggiudicatario, restando completamente sollevata la Biennale, nonché il proprio personale preposto al coordinamento del servizio.

L'aggiudicatario e la Biennale comunicheranno, al momento dell'aggiudicazione, il nominativo dell'incaricato del servizio prevenzione e protezione ai fini dell'assolvimento degli obblighi di legge, con particolare riferimento al Piano della Sicurezza.

#### **Art. 7 Copertura assicurativa**

L'aggiudicatario risponderà in proprio degli eventuali danni o mancanze imputabili al personale addetto al servizio di cui all'oggetto, durante lo svolgimento del servizio o per cause ad esso inerenti. Il danno dovrà essere riparato o risarcito direttamente dall'aggiudicatario. In particolare:

- l'aggiudicatario sarà ritenuto responsabile dei ritardi nell'esecuzione del servizio, della non esecuzione del servizio e della qualità del servizio;
- la Biennale, nel caso ci dovessero essere ritardi dovuti all'aggiudicatario nell'adempimento di quanto previsto dal Capitolato d'Oneri, si riserverà il diritto di addebitare i costi di tali ritardi.

L'aggiudicatario dovrà stipulare una polizza assicurativa preventivamente accettata dal Coordinatore del Servizio, polizza che preveda la:

- copertura all-risk delle attrezzature utilizzate per l'esecuzione dei servizi di cui al precedente art. 1 e art. 2;
- copertura dei rischi di responsabilità civile e di danni procurati a persone (impiegati o altri soggetti comunque ammessi ad accedere nelle sedi ospitanti le manifestazioni di cui all'oggetto) o a cose di proprietà della Biennale o ad essa affidate a qualunque titolo, per un massimale non inferiore a euro 1.000.000,00 (un milione di euro).

Detta polizza dovrà essere stipulata entro 10 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, pena la decadenza dell'aggiudicazione stessa.

#### **Art. 8 Vigilanza del servizio**

Lo svolgimento del servizio oggetto dell'appalto verrà seguito dal Coordinatore del Servizio incaricato dalla Biennale (resta tuttavia fermo che, in considerazione alla complessità dei servizi di cui all'appalto, la Biennale potrà incaricare a propria discrezione anche più di un Coordinatore di Servizio), che provvederà per conto della stessa a supervisionare i servizi per garantire il rispetto di tutti gli adempimenti contenuti nel Capitolato d'Oneri, affinché i servizi siano resi in modo completo e soddisfacente, impegnandosi sin d'ora l'aggiudicatario ad ottemperare a tutte le prescrizioni impartite, al fine di garantire lo standard qualitativo dei servizi richiesti. L'aggiudicatario da parte sua indicherà il legale rappresentante, ovvero la



persona responsabile delegata alla quale il Coordinatore del Servizio impartirà le disposizioni attuative del servizio in oggetto ed eventuali variazioni delle stesse.

Il Coordinatore del Servizio, in quanto rappresentante della Biennale, avrà la facoltà di:

- verificare i programmi per l'esecuzione delle prestazioni e controllare il rispetto dei medesimi;
- esprimere l'avviso finale, in caso dovessero emergere discordanze o incongruenze nell'esecuzione delle prestazioni.

In caso di ripetute gravi inadempienze la Biennale avrà diritto di risolvere il contratto a proprio insindacabile giudizio ex art. 1454 c. c.

#### Art. 9 Pagamenti

I corrispettivi dovuti per il servizio di cui all'appalto così come illustrato all'art. 1 e art. 2, comprensivo di ogni attività prevista dal Capitolato d'Oneri svolta dall'aggiudicatario in favore della Biennale, ivi compreso:

- il compenso di tutte le attività svolte dal personale destinato alle stesse dall'aggiudicatario medesimo;
- il trasporto in loco di tutte le apparecchiature hardware dell'aggiudicatario necessarie per l'esecuzione del servizio di cui all'appalto;
- le spese di trasferta per sopralluoghi e/o riunioni operative, nonché le spese di viaggio vitto e alloggio sostenute dall'aggiudicatario per il proprio personale operativo in Venezia in vista e durante il vernissage della 16. MIA della 58. EIA e della 17. MIA, o eventualmente successivamente allo stesso;
- il compenso dell'attività di assistenza e manutenzione al sistema di biglietteria fornito dall'aggiudicatario, comprensivo delle eventuali spese di trasferta del personale;
- ogni spesa e/o oneri aggiuntivi;

verranno liquidati e pagati come di seguito descritto:

- fatturazione pari al 10% dell'importo offerto d'appalto al 30/04/2018;
- fatturazione pari al 10% dell'importo offerto d'appalto al 31/08/2018;
- fatturazione pari al 10% dell'importo offerto d'appalto al 31/12/2018;
- fatturazione pari al 10% dell'importo offerto d'appalto al 30/04/2019;
- fatturazione pari al 20% dell'importo offerto d'appalto al 31/08/2019;
- fatturazione pari al 10% dell'importo offerto d'appalto al 31/12/2019;
- fatturazione pari al 10% dell'importo offerto d'appalto al 30/04/2020;
- fatturazione pari al 10% dell'importo offerto d'appalto al 31/08/2020;
- fatturazione a saldo pari al 10% dell'importo offerto d'appalto al 31/12/2020.

I pagamenti verranno effettuati a 90 gg. fine mese data fattura.

Analoghe modalità di pagamento verranno adottate per il rimborso delle spese di spedizione delle Biennale Card, che verranno pertanto liquidate a consuntivo a 90 gg. fine mese data



fattura, previa presentazione del dettaglio delle spedizioni effettuate tramite invio delle fatture per le spedizioni effettuate via corriere e presentazione di un prospetto a chiarimento delle spedizioni effettuate via posta ordinaria.

Qualora, per sopraggiunte esigenze, le ore e/o i servizi effettuati dall'aggiudicatario dovessero risultare inferiori rispetto a quanto complessivamente previsto dal Capitolato d'Oneri, l'importo offerto dall'aggiudicatario per l'esecuzione del servizio andrà decurtato di quanto non dovuto allo stesso in relazione alle ore non lavorate e/o ai servizi non corrisposti. Altresì, come specificato all'art. 1, i servizi aggiuntivi, non previsti da capitolato ed eventualmente richiesti dalla Biennale, verranno liquidati su presentazione di consuntivo dell'aggiudicatario, previa validazione dello stesso da parte della Biennale, al costo orario - concorrente alla formulazione dell'offerta - proposto dall'aggiudicatario medesimo attraverso lo schema d'offerta Allegato B.1 "Dichiarazione di offerta economica" presentato dallo stesso nell'ambito del procedimento concorrenziale. Anche i pagamenti di suddetti eventuali servizi aggiuntivi richiesti durante il periodo di vigenza dell'appalto verranno effettuati a 90 gg. fine mese data fattura.

L'aggiudicatario s'impegna ad assumere a proprio carico gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, di cui all'art. 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche, pena la nullità assoluta del contratto d'appalto. In particolare, salvo quanto più specificatamente previsto negli artt. 3 e 6 della citata legge, l'aggiudicatario dovrà utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, al servizio aggiudicato di cui all'appalto. La Biennale procederà, ai sensi dell'art. 3 comma 8 della legge 136/2010, alla risoluzione del contratto d'appalto nel caso di transazioni eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane S.p.a. e procederà alle verifiche di cui all'art. 3 comma 9 della citata legge 136/2010.

Si precisa fin d'ora che, in base alle disposizioni previste dal Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013 e Decreto legge n. 66 del 24 aprile 2014 che hanno fissato la decorrenza degli obblighi di utilizzo della fatturazione elettronica nei rapporti economici con la Pubblica Amministrazione (Legge 244/2007, art. 1 commi da 209 a 214), la Biennale non potrà accettare fatture che non siano trasmesse in forma elettronica. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari l'aggiudicatario dovrà indicare nelle fatture emesse il:

- Codice Univoco Ufficio attribuito alla Stazione appaltante: **C.U.U.: UFJRQN**;
- Codice Identificativo Gare: **C.I.G.: 7224664D53**;
- Codice Univoco di Progetto, **C.U.P.**, per i servizi previsti per ogni singola manifestazione che gli verranno comunicati successivamente all'aggiudicazione.

Sarà altresì onere dell'aggiudicatario compilare suddette fatture come da indicazioni fornite dalla Biennale successivamente all'aggiudicazione, pena la non accettazione delle fatture difformi (quali ad esempio fatture non riportanti numero d'ordine, data, codice riga, C.U.U., C.I.G., C.U.P.; fatture emesse per importi diversi da quelli indicati nell'ordine; oppure fatture emesse in date diverse da quelle indicate nell'ordine).



L'aggiudicatario dovrà provvedere a comunicare all'Ufficio Acquisti della Biennale, entro 10 giorni dall'aggiudicazione, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato per l'accreditamento del corrispettivo dovuto per il servizio di cui all'appalto, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente.

#### **Art. 10 Cauzione**

L'aggiudicatario s'impegna a stipulare, entro 10 giorni dall'aggiudicazione del servizio di cui all'appalto, una garanzia fideiussoria di natura accessoria a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni di cui al Capitolato d'Oneri, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, con particolare riferimento al versamento del minimo garantito sino alla concorrenza del 10%; nel caso in cui l'aggiudicazione avvenga con un ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia andrà aumentata di tanti punti percentuali quanti saranno quelli eccedenti il 10% ed ancora, ove il ribasso di aggiudicazione sia superiore al 20%, l'aumento sarà di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

L'importo della garanzia e' ridotto del cinquanta per cento per gli operatori economici ai quali venga rilasciata da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. Per fruire eventualmente di tale beneficio, l'operatore economico partecipante al procedimento concorrenziale dovrà tuttavia segnalare, in sede di offerta, il possesso del requisito e lo dovrà documentare nei modi prescritti dalle norme vigenti.

#### **Art. 11 Subappalto**

E' ammesso il subappalto nella misura indicata dall'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016 cui espressamente si rinvia. Il concorrente in sede di offerta dovrà pertanto indicare la tipologia e il valore percentuale delle prestazioni che intende subappaltare rispetto all'importo a base di gara: in caso di subappalto l'aggiudicatario resta responsabile, nei confronti della Biennale, dell'adempimento delle prestazioni e degli obblighi previsti nel Capitolato d'Oneri. Il subappalto non autorizzato comporta l'applicazione delle sanzioni penali previste dall'art. 21 della Legge n. 646/82, così come modificato dall'art. 2 del D. Lgs. 29.04.1995 n. 139, convertito nella Legge 28.06.1995 n. 246.

#### **Art. 12 Penali**

I servizi di cui all'appalto dovranno essere eseguiti entro i periodi disposti, nei tempi e nelle modalità fissate dal Coordinatore del Servizio o specificatamente previste dal Capitolato d'Oneri. In caso di ritardo nell'esecuzione dei servizi e/o di assenza del personale, non motivati da cause oggettive non dipendenti dall'aggiudicatario, verrà applicata una penalità giornaliera



pari a euro 500,00, salvo il risarcimento del maggior danno derivante da ritardo. La Biennale si riserva di applicare la medesima penale per ogni infrazione che pregiudichi la qualità e l'efficienza del servizio rilevata dal Coordinatore del Servizio stesso, ai sensi di quanto previsto al precedente art. 8.

Qualora l'aggiudicatario ometta di eseguire, anche parzialmente, i servizi indicati, il Coordinatore del Servizio potrà ordinare ad altra ditta – senza oneri di forma e previa comunicazione all'aggiudicatario - l'esecuzione parziale o totale dei servizi omessi dall'aggiudicatario medesimo, al quale saranno addebitati i relativi costi.

Nel caso in cui le obbligazioni di cui agli artt. 1 e 2 del Capitolato d'Oneri non vengano correttamente eseguite, ivi compresa quella di conformarsi alle istruzioni che verranno impartite durante il servizio, verrà intimato di adempiere a tali obbligazioni sotto pena di risoluzione del contratto d'appalto, assegnando all'aggiudicatario all'uopo un termine di tre giorni: trascorso infruttuosamente il termine potrà essere dichiarato risolto il contratto. In tal caso l'aggiudicatario risponderà dei danni derivanti dall'inadempimento, ivi compresi i maggiori oneri causati dal conferimento a terzi dell'incarico.

#### **Art. 13 Sospensione dei lavori - Recesso**

La Biennale si riserva il diritto di sospendere temporaneamente o di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 2237 del Codice Civile. Nel caso di sospensione o di recesso la Biennale entrerà in possesso di quanto eseguito fino a quel momento, pagando il compenso per le prestazioni svolte secondo quanto previsto dal Capitolato d'Oneri, senza che nulla in più sia dovuto a qualsiasi titolo.

Viene riconosciuta al prestatore d'opera la facoltà di recesso per giusta causa ex art. 2237, secondo comma, Codice Civile. Detta facoltà deve essere esercitata tuttavia in modo da evitare pregiudizio alla Biennale. In tale ipotesi di recesso, l'aggiudicatario ha diritto al compenso per l'opera svolta, da determinarsi con riguardo al risultato utile che ne sia derivato alla Biennale.

#### **Art. 14 Documentazione e riservatezza**

In considerazione all'incarico da conferire, l'aggiudicatario s'impegna al puntuale rispetto di quanto previsto dai seguenti punti:

- a non divulgare, o comunque a non utilizzare, dati o fatti inerenti alla Biennale, dei quali possa venire a conoscenza in relazione al presente incarico;
- a restituire, al termine del presente incarico, la documentazione fornita dalla Biennale, in ogni caso a conservarla come depositario, con obbligo di custodia, fino al momento della restituzione predetta. Nessuna copia di detta documentazione dovrà essere trattenuta, ad eccezione di quella richiesta per legge;



- a non usare, né permettere l'uso diretto o indiretto di ogni e qualunque documento o di ogni altro dato fornito dalla Biennale per scopi diversi dal completamento dell'incarico.

La Biennale e l'aggiudicatario si impegnano fin d'ora a rispettare e a far rispettare la più rigorosa riservatezza delle informazioni su dati documenti e quant'altro potranno venire a conoscenza e/o in possesso in relazione allo svolgimento delle attività previste dal Capitolato d'Oneri: in tal senso la Biennale e l'aggiudicatario sono tenuti a porre in essere tutte le necessarie misure per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute necessarie, tali da non consentire o comunque danneggiare le rispettive immagini.

Gli obblighi di riservatezza di cui al corrente articolo rimarranno efficaci anche oltre la data di conclusione delle attività di cui al Capitolato d'Oneri: la Biennale e l'aggiudicatario si impegnano infatti ad adottare tutte le misure idonee per garantire la sicurezza e la riservatezza, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196/2003 e successive eventuali modificazioni e relative norme regolamentari attuative. L'eventuale violazione della prescrizione di cui al corrente articolo costituirà giusta causa di risoluzione del contratto.

Resta inteso che al termine dell'appalto, o in caso di anticipata risoluzione dello stesso, l'aggiudicatario trasmetterà alla Biennale la banca dati fino ad allora gestita, in formato DBF.

Resta altresì inteso che il risultato dei servizi prodotti in forza dell'aggiudicazione dell'appalto di cui trattasi sono di esclusiva proprietà della Biennale, spettando alla Biennale stessa la più ampia facoltà di utilizzo o meno e di sfruttamento o meno degli stessi servizi, senza limitazione alcuna, e rinunciando l'aggiudicatario sin d'ora a qualsiasi diritto o pretesa in relazione alle prestazioni oggetto del contratto d'appalto e ai risultati dello stesso.

#### **Art. 15. Modifiche contrattuali**

Ogni eventuale modifica del contratto d'appalto dovrà avvenire per iscritto d'intesa tra le Parti.

#### **Art. 14. Controversie**

Qualsiasi controversia comunque inerente a interpretazione, esecuzione, risoluzione o cessazione del presente incarico sarà devoluta al Foro di Venezia.

#### **Art. 15. Rinvio a norme di legge**

Per quanto non espressamente previsto dal Capitolato d'Oneri saranno applicabili le norme di legge vigenti.





**IN CASO DI AGGIUDICAZIONE RESTA INTESO CHE:**

*Documentazione* - La mancata produzione nei termini dei documenti di cui ai precedenti articoli, nonché il mancato rispetto degli obblighi di cui ai precedenti articoli comporteranno la decadenza dell'aggiudicazione.

*Recesso* - La Biennale si riserva la facoltà di recedere in ogni momento dal contratto, in relazione ad eventi imprevedibili o per esigenze operative e necessità sopravvenute.

L'aggiudicatario é tenuto a comunicare tempestivamente ogni modifica intervenuta negli assetti proprietari e nella struttura d'impresa e negli organismi tecnici e amministrativi.

Ai sensi dell'art. 95 comma 15 del D. Lgs. 50/2016 ("Le stazioni appaltanti possono decidere di non procedere all'aggiudicazione, se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto"), la Biennale si riserva il diritto, a proprio insindacabile giudizio, di procedere o meno all'aggiudicazione del servizio di cui trattasi.

Per tutto quanto non contemplato nel Capitolato d'Oneri si rimanda a quanto stabilito dalle leggi vigenti.

Venezia, li \_\_\_\_\_

Il concorrente

---

Il legale rappresentante/Procuratore  
(timbro e firma)