



la Biennale di Venezia

Arte
Architettura
Cinema
Danza
Musica
Teatro
Archivio Storico

30-nov-17 partenza
Prot. n 2570 ACQ

Venezia, 30 novembre 2017

Oggetto: 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

In data 27 c.m. una ditta ha posto i seguenti quesiti: si riportano di seguito quesiti e risposte fornite.

QUESITO 1

Con riferimento al capitolato d'oneri, art. 1 punto 2D a pagina 3 si cita:

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 Cà 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.

Si chiede se anche i punti vendita devono essere presidiati.

RISPOSTA

No, i punti vendita non dovranno essere presidiati.

QUESITO 2

Con riferimento al capitolato d'oneri "art. 2.2 pag 9 si cita:

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 del 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.

Si chiede quanti sono gli sportelli complessivamente e quanti per ogni sede.

RISPOSTA

In totale, laddove venga mantenuto lo schema organizzativo delle ultime edizioni della Mostra Internazionale d'Architettura ed Esposizione Internazionale d'Arte, nelle giornate di svolgimento del vernissage ci saranno da presidiare - in coordinamento con gli uffici della Biennale - 10 sportelli, di cui 4 ai Giardini e 6 in Arsenale, diversamente suddivisi tra segreteria organizzativa e press/info a seconda degli anni. Nell'anno in corso - a titolo esemplificativo e non esaustivo - ci sono stati:

- Giardini: 3 sportelli segreteria organizzativa e 1 press/info
- Arsenale: 2 sportelli segreteria organizzativa e 4 press/info

QUESITO 3

Con riferimento al capitolato d'oneri art. 1 pag 2 paragrafo nell'anno 2020 si cita

- *Le sedi della Biennale site in Venezia Centro Storico, ovvero i Giardini e l'Arsenale, palazzo Cà 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.*

Si chiede quante altre sedi l'Ente appaltante pensa di attivare in occasione degli eventi

RISPOSTA

Non è possibile rispondere alla suddetta domanda in quanto il programma delle manifestazioni per l'anno 2020 non è ancora stato definito e pertanto non sono ancora note e definite ulteriori eventuali altre sedi di spettacolo - altre rispetto alle sedi indicate nel Capitolato d'Oneri stesso - in cui potrebbero venir allestiti eventuali spettacoli.

QUESITO 4

Con riferimento al capitolato d'oneri art. 2.4 punto d a pag. 13 si cita

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

Si chiede sono i varchi? I varchi devono essere presidiati da personale messo a disposizione dall'Ente appaltante o dall'aggiudicatario?

RISPOSTA

Sono presenti:

- ai Giardini due varchi principali con due corsie d'ingresso ciascuno;



- all'Arsenale due varchi (ingresso da Calle della Tana e ingresso dal Ponte dei Pensieri), uno dei due con due corsie d'ingresso.

Il personale di controllo ai varchi è messo a disposizione dalla Biennale con la supervisione della ditta aggiudicataria.

QUESITO 5

Con riferimento al capitolato d'oneri art. 2.2 ultimo punto pag 9

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 MIA 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 del 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 visionabile nel portale.

Si chiede quante sono le sedi espositive durante il vernissage? Sono solo quelle indicate (Venezia Centro Storico, ovvero i Giardini e l'Arsenale, palazzo Cà Giustinian, il Teatro Piccolo dell'Arsenale, il teatro alle Tese e le Corderie/Artiglierie;) o vi sono altre sedi?

RISPOSTA

Le sedi espositive di cui al quesito in cui ha luogo il vernissage sono i Giardini e l'Arsenale.

QUESITO 6

Con riferimento al capitolato d'oneri Art. 2.6.6 pag 32 si cita

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.

Con riferimento al Carnevale, si chiede quante postazioni sono previste.

Le risorse impiegate alle postazioni vengono messe a disposizione dell'Ente appaltante o dall'aggiudicatario? Nel caso in cui le risorse debbano essere messe a disposizione dell'aggiudicatario, si chiede quanti sono i visitatori previsti per questo evento.

RISPOSTA

Con riferimento al Carnevale, saranno previste n. 3 postazioni.

Le risorse impiegate nelle postazioni dovranno essere messe a disposizione dall'aggiudicatario. Sono previsti annualmente per tale evento n. 7.500 visitatori.

QUESITO 7

Con riferimento al capitolato d'oneri 2.1 penultimo e ultimo puntino pag. 7



la Biennale di Venezia

Arte
Architettura
Cinema
Danza
Musica
Teatro
Archivio Storico

- presenza on site del team operativo, predisposto dall'aggiudicatario per la gestione degli sportelli alla 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 della 17. MIA nel 2020, con mantenimento di un minimo di 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 e centralino, non individuabile tra il personale di biglietteria.

Si richiede se lo sportello per la biennale card è solo uno? E' da considerare un solo sportello per sede?

RISPOSTA

In occasione del vernissage delle sopracitate manifestazioni (e nei giorni antecedenti indicati) per le Biennale Card ci saranno 4 sportelli, soltanto ai Giardini, di cui due dedicati alla vendita e due alla consegna.

Dal secondo giorno di apertura delle sopracitate manifestazioni e fino alla chiusura delle stesse, la consegna ed eventuale vendita di Biennale Card avverrà esclusivamente presso un solo sportello della biglietteria dei Giardini.

Distinti saluti

Responsabile Unico del Procedimento
Fabio Pacifico