



FONDAZIONE TEATRO LA FENICE DI VENEZIA

Procedura aperta per l'appalto relativo alla gestione dei servizi di biglietteria spettacoli e visite guidate on-site diretta ed indiretta, comprensivo del servizio di riscossione e contabilizzazione incassi, servizio call-center, informazione e prenotazione telefonica predisposizione spettacoli, e promozione/marketing pubblicitario nei siti turistici della Provincia di Venezia e nelle agenzie di vendita aderenti.

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA

Ai sensi di quanto previsto nel comma 15 dell'articolo 23 del d.lgs. 50/2016, il servizio oggetto della procedura consegue dalla necessità di efficientare il sistema gestionale di attività di biglietteria che oltre ai punti vendita presenti nei Teatri della Fondazione si avvalga anche della possibilità di vendita in sedi esterne non proprie e con sistemi on-line e virtuali, garantendo inoltre un'attività promozionale e di marketing atta a favorire nel contempo una sempre più maggiore visibilità alle attività istituzionali.

Attualmente il servizio è fornito dalla società Ve.La. S.p.A. in regime di proroga tecnica, vi è pertanto la necessità di individuare, tra gli operatori specializzati presenti sul mercato, un soggetto altamente qualificato a cui affidare, per un periodo che consenta una adeguata continuità operativa l'attività in oggetto.

La procedura di selezione, in base all'importo stimato dell'appalto, valutato su un arco temporale di 48 mesi, sarà eseguita, in considerazione delle soglie di cui all'art. 35 del d.lgs. 50/2016, mediante procedura aperta.

1. Oggetto del servizio:

L'appalto ha per oggetto la gestione dei servizi di biglietteria nelle sedi della Fondazione integrati all'attività di marketing pubblicitario e prevendita e precisamente:

- Servizio di biglietteria on site ed indiretta su sedi proprie dell'appaltatrice;
- Servizio di call center;
- Servizio di riscossione e contabilizzazione degli incassi;
- Servizio di back-office;
- Servizio di comunicazione e promozione pubblicitaria;

2. Cronoprogramma di massima degli interventi:

In considerazione della complessità dei vari servizi richiesti, che impattano direttamente sull'utenza e sugli incassi della Fondazione, risulta assolutamente necessario procedere ad un graduale e programmato avvicendamento tra vecchio e nuovo aggiudicatario, pertanto, l'attuale gestore garantirà i servizi oggetto di appalto sino alla conclusione del

procedimento in essere ed al relativo subentro che avverrà presumibilmente entro il primo semestre del 2018.

3. Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti la sicurezza art. 26 comma 3 d.lgs. 9/4/04 n.81.

Per l'appalto in oggetto, non sussistono problematiche inerenti ad interferenze nelle lavorazioni con altre ditte se non quelle riferite ai piani di emergenza ed evacuazione insite nella natura dell'attività di pubblico spettacolo

4. Prospetto economico degli oneri complessivi necessari per l'acquisizione del servizio.

L'importo presunto della gara, stimato per un periodo di 36 mesi, è stato valutato in base alla relazione tra i volumi di vendita gestiti dall'attuale gestore, e il desunto costo delle attività, stabilendo delle percentuali di provvigione e di commissione sulla vendita dei titoli d'accesso come segue:

Costo annuo del personale Front office	Euro	195.000,00
Costo altre attività (non esclusive)	Euro	150.000,00
Altri costi aziendali e utile	Euro	74.000,00
Sommano	Euro	419.000,00

Conseguentemente l'ammontare presunto dell'appalto è stato calcolato come segue

- a) Percentuale di aggio del **5,55%** sul valore nominale **al netto dell'IVA** di ogni singolo biglietto o abbonamento per gli spettacoli venduto direttamente on site o indirettamente nelle proprie biglietterie o mediante call center su un valore medio annuo **al netto dell'IVA** di biglietti venduti nell'ultimo triennio pari a Euro **5.680.000,00** e quindi a **315.240,00** Euro annui
- b) Percentuale di commissione, ulteriore al valore nominale di ogni singolo biglietto per gli spettacoli dematerializzato venduto attraverso call-center o telefonicamente o mediante agenzie comprensivo dei costi di acquiring ed intermediazione del **10,00%** e comunque con un massimo di Euro 10,00 e un minimo di Euro 5,00 per singolo biglietto su una media annua dei biglietti veduti nell'ultimo triennio con tale sistema pari a Euro **380.000,00 IVA ESCLUSA** e quindi a **38.000,00** Euro annui
- c) Percentuale di aggio del **6,00%** sul valore nominale di ogni singolo biglietto di ingresso per le visite al teatro (venduto on site o a mezzo di canale indiretto), calcolata su un valore medio di biglietti venduti nell'ultimo triennio pari a Euro **1.100.000,00 (N.B. IVA ESENTE e comunque al netto)** e quindi a **66.000,00** Euro annui.

E quindi:

a) Servizi di vendita biglietti spettacoli diretta ed indiretta	euro	315.240,00	
b) Commissioni sulla vendita indiretta	euro	38.000,00	
c) Servizi di vendita biglietti visite	euro	66.000,00	
	Sommano	euro	419.240,00
d) Oneri per la sicurezza derivanti da <u>rischi</u> <u>da interferenze</u> - non soggetti a ribasso	euro	<u>0,00</u>	
	Totale valore annuo	euro	419.240,00

Conseguentemente il quadro economico per l'acquisizione triennale più uno per l'eventuale proroga del servizio, compresi gli oneri per la Fondazione si riassumono come segue:

3 anni + 1 eventuale di proroga

1. Importo stimato per i servizi di biglietteria	euro	1.260.960,00
2. Importo stimato per le commissioni di vendita indiretta	euro	152.000,00
3. Importo stimato per i servizi di vendita biglietti viste guidate	euro	264.000,00
4. Oneri per la sicurezza	euro	0,00
5. Spese per la pubblicazione dei bandi e avvisi	euro	9.000,00
6. Tassa AVCP	euro	600,00
7. Spese per commissioni	euro	2.000,00
8. Spese tecniche per consulenze, legali, strumentali, di supporto tecnico e oneri ai sensi del D.lgs 50/2016.	euro	42.000,00
9. IVA (voci 1. e 2.)	euro	310.860,00
	SOMMANO euro	2.457.420,00

**4. Requisiti minimi -Aspetti che possono essere oggetto di variante migliorativa-
Criteri premiali da applicare alla valutazione delle offerte in sede di gara.**

A) Requisiti Minimi

In considerazione della tipologia dell'appalto, le ditte concorrenti dovranno in particolare dimostrare di possedere i seguenti requisiti.

a) iscrizione al Registro delle Imprese o Albo dalla quale risulti che l'attività principale sia quella oggetto del servizio similamente per le imprese non residenti in Italia, l'iscrizione dovrà risultare da apposito documento secondo la legislazione dello Stato di appartenenza;

b) fatturato specifico per i servizi oggetto del presente appalto riferito agli ultimi tre esercizi pari ad almeno € **2.000.000,00** I.V.A. esclusa.

- c) esecuzione negli ultimi tre anni di almeno un servizio analogo al servizio principale oggetto dell'appalto, presso enti pubblici o privati, per un importo non inferiore a € **500.000** IVA ESCLUSA, annui;
- d) aver utilizzato un sistema informatico di biglietteria conforme alla normativa vigente in materia di attività di spettacolo;
- e) possesso di modello organizzativo in osservanza di quanto previsto dal D.Lgs._231/2001e succ. mod.

B) Varianti migliorative

In sede di valutazione delle offerte saranno tenute in considerazione tutte quelle varianti migliorative atte a garantire:

- a) un miglioramento dello standard di qualità rispetto al minimo previsto,
- b) una maggiore visibilità delle attività della fondazione,
- c) una migliore fruibilità del servizio da parte dell'utenza,
- d) l'utilizzo di tecnologie innovative.

C) Criteri premiali

L'appalto verrà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, attribuendo **70 punti all'offerta tecnica organizzativa** e **30 punti a quella economica**, secondo i seguenti criteri premiali

Organizzazione generale: **Pt 5**
a. La struttura organizzativa dell'Appaltatore e l'interazione con Fenice.

Servizi Biglietteria: **Pt. 25**
a. Organizzazione del personale e gestione del servizio;
b. Elenco biglietterie delle sedi ove avverrà la vendita indiretta, comprensive di orari e del numerico del personale addetto utilizzato e delle attrezzature hardware a disposizione.
c. Competenze del personale;
d. Programma di formazione.

Servizio di call center. **Pt. 5**
a. Organizzazione sede e gestione del servizio.

Servizio di riscossione e contabilizzazione. **Pt. 5**
a. Descrizione modalità operative del servizio offerto

Servizio di back office. **Pt. 5**
a. Organizzazione del personale e modalità del gestione del servizio

Servizio di Comunicazione e promozione pubblicitaria: **Pt. 20**
Descrizione progettuale delle seguenti attività:
a. Descrizione ed effettiva fattibilità dell'attività pubblicitaria internet proposta;
b. Elenco e mappatura dei punti di affissione delle locandine e manifesti;

- c. Elenco delle convenzioni già in atto con società e agenzie turistiche o di turismo (quali a titolo descrittivo ma non esaustivo Enti, Fiere, Associazioni, Operatori turistici, Federturismo etc.), descrizione dell'attività proposta di informazione e prevendita.

Migliorie offerte.

Pt. 5

- a. Descrizione delle proposte di integrazioni nelle procedure, nelle modalità e nelle risorse destinate all'esecuzione del contratto.

5. Modifiche o varianti

Non sono previste modifiche nella fase esecutiva.

Venezia 20 marzo 2018

Il Responsabile Affari Generali

Arch. Ruggero Peraro

