GARA DI APPALTO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA PRESSO IL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

QUESTIONARIO

***Da inviare a mezzo mail all’indirizzo:***

dsbsconsip@postacert.consip.it

Roma, 28/01/2022

**Premessa**

Nell’ambito del Disciplinare siglato dalla Consip S.p.A. con il Ministero della Cultura, la Consip S.p.A. è delegata a bandire gare per l’affidamento dei servizi di cui e ai sensi dell’art. 117 del D.Lgs. 42/2004 presso i Musei Statali (DM 23/12/2014 e ss.mm.ii.).

Il presente documento di consultazione del mercato, in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida n. 14 dell’ANAC recanti “Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato” e tenuto conto delle modifiche intervenute nella legge 120/2020 “Decreto Semplificazioni”, ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni ed un celere svolgimento delle procedure di acquisto;
* ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato;
* individuare le migliori soluzioni di mercato, con alto contenuto innovativo e forte impatto in termini di efficacia ed efficienza della soluzione proposta, di vantaggio o riduzione di impatti ambientali o sociali rivolti ai propri dipendenti, ai clienti o alla collettività;

In merito all’iniziativa “GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA PRESSO IL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO” Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo **entro il 12/02/2022** all’indirizzo PEC dsbsconsip@postacert.consip.it

**A seguito della compilazione del presente questionario gli operatori saranno invitati ad un incontro di approfondimento *one to one* tramite videoconferenza.**

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto e non dovranno anticipare specifiche quotazioni afferenti al prodotto/servizio/opera oggetto della presente consultazione salva diversa indicazione presente di seguito nel questionario.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

 Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

**Dati azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Azienda** |  |
| **Indirizzo** |  |
| **Nome e cognome del referente** |  |
| **Ruolo in azienda** |  |
| **Telefono** |  |
| **Fax** |  |
| **Indirizzo e-mail** |  |
| **Data compilazione del questionario** |  |

**Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche *“Regolamento UE”*), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’ attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A. è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire da parte nostra, le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica esercizio.diritti.privacy@consip.it.

**Breve descrizione dell’iniziativa**

Le domande seguenti sono finalizzate a raccogliere informazioni di mercato riguardanti la gara di prossima pubblicazione nell’ambito del Disciplinare siglato tra il MiC e la Consip S.p.A., per l’affidamento tramite appalto del servizio di biglietteria presso il Parco archeologico del Colosseo, ai sensi dell'art.117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.

La futura gara riguarderà l’esecuzione del servizio di biglietteria da erogarsi attraverso idonea piattaforma informatica così declinato:

* biglietteria *onsite* (vendita dei biglietti in loco e gestione del denaro contante)
* biglietteria *offsite* (tramite sito web di vendita e call center)
* controllo accessi.

presso i seguenti siti:

* Colosseo
* Foro romano-Palatino
* Domus Aurea.

**Domande – Questionario**

1. Riportare una breve descrizione dell’Azienda (servizi analoghi offerti, CCNL utilizzato, fatturato, dipendenti, distribuzione territoriale, ecc.).

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare quali sono le certificazioni di cui è in possesso la Vostra Azienda (ad es. ISO 9000, ISO 14001, ISO 45001, ecc.).

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare il fatturato specifico annuo derivante dalla fornitura del servizio di biglietteria nel quinquennio antecedente il 2022, specificando, anche in forma percentuale, il fatturato delle singole attività: biglietteria *onsite*, biglietteria *offsite*, controllo accessi. Indicare inoltre il numero annuo di biglietti emessi nel quinquennio antecedente il 2022 anche relativi a più contratti e per singolo contratto.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2021** | **2020** | **2019** | **2018** | **2017** |
| Fatturato specifico servizio di biglietteria (€) |  |  |  |  |  |
| Fatturato di biglietteria *onsite* (€ o %) |  |  |  |  |  |
| Fatturato di biglietteria *offsite* (€ o %) |  |  |  |  |  |
| Fatturato di controllo accessi (€ o %) |  |  |  |  |  |
| Numero annuo di biglietti emessi  | Complessivo |  |  |  |  |  |
| Contratto 1 |  |  |  |  |  |
| Contratto 2 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |

1. Con riferimento all’oggetto di gara, descrivere le vostre esperienze, specificando quali sono i committenti (o i singoli contratti), i servizi svolti, la durata del servizio e l’importo complessivo del contratto e indicando le eventuali principali criticità riscontrate.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Committente pubblica o privata** | **Servizi svolti** | **Durata del servizio** | **Importo contrattuale** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Criticità da segnalare**

|  |
| --- |
|  |

1. Relativamente alle esperienze sopra elencate, fornire una breve descrizione da cui si possa evincere l’esperienza maturata dalla Vostra Azienda nell’utilizzo di innovative piattaforme, tecnologiche e di servizio, per l’erogazione di servizi di biglietteria evoluti con caratteristiche di flessibilità in termini funzionali e scalabilità per la gestione della stagionalità e dei picchi.

|  |
| --- |
|  |

1. Avete esperienza di servizi di biglietteria in full outsourcing che includano, cioè, operatori di biglietteria, operatori di call center per la vendita a distanza e l’assistenza, postazioni di bigliettazione, piattaforma per la bigliettazione off-site (portale web) e quant’altro necessario per l’erogazione del servizio a 360 gradi? Se sì, descrivere la vostra esperienza.

|  |
| --- |
|  |

1. I vostri servizi prevedono la possibilità di personalizzazione secondo le esigenze della committente? Ad esempio il portale web è personalizzabile in termini grafici in modo da risultare, per il visitatore, integrato nei servizi web offerti dalla committente? Avete qualche esperienza da descrivere in merito?

|  |
| --- |
|  |

1. Quali di queste funzionalità evolute sono attualmente gestite dalla vostra piattaforma per la bigliettazione on site e off-site:
	* + gestione di diverse tipologie di titoli di accesso personalizzabili nel tempo in funzione delle indicazioni della Committente (ad. es. singoli, ridotti, gruppi, scuole, card turistiche, prenotazioni, abbonamenti, membership card, ecc.)
		+ configurazione di tutte le possibili fasce di prezzo differenziabili nei periodi dell’anno, con particolare attenzione alle modalità di abbonamento e classificazione per tipologie di gruppi (scuole, gruppi vacanze, stranieri, ecc.)
		+ funzionalità di tipo CRM per gli operatori di call center (possibilità di gestione campagne e-mail/newsletter basate su criteri di CRM per correlare utenza a prodotti in vendita/acquistati)
		+ vendite tra Fornitore e altre Imprese (ad es. tour operator che acquistano biglietti e servizi per gruppi di visitatori)
		+ vendite intermediate tra Fornitore e clienti finali che utilizzano come intermediario un terzo attraverso punti vendita situati in strutture commerciali, strutture ricettive, ecc.
		+ funzionalità di vendita remota online a mezzo Web Services, fornendo adeguate interfacce di comunicazione da e verso i server principali, per garantire integrazioni con sistemi di terze parti
		+ gestione di diversi sistemi di pagamento: contanti, bancomat, carta di credito, paypal, satispay, ecc.
		+ possibilità di erogare i titoli di accesso soggetti a normativa S.I.A.E. anche separatamente da quelli ordinari.
		+ inserimento e gestione di profili utente con possibilità di differenziare opportunamente le prerogative di ciascun utente o per gruppi di utenti con la possibilità di assegnare a ciascuno di essi (amministratore, utente e/o gruppi) differenti modalità di accesso e fruizione
		+ integrazione sicura con i provider di pagamento tramite l’utilizzo di protocolli sicuri e processi certificati.
		+ reportistica immediata per analisi delle vendite e dei canali di vendita (siti, on line, punti vendita convenzionati, ecc.) relativa ad esempio a biglietti venduti, il numero di visitatori presenti, la composizione anagrafica dei clienti ripartita per sesso e per fascia di età, esportabili nei formati csv, excel, htlm, pdf, ecc.
		+ possibilità di creare o modificare i report in base alle esigenze dell’Amministrazione;
		+ procedura di quadratura giornaliera di cassa per ogni singola postazione
2. La vostra piattaforma è certificata S.I.A.E.? Quali sono le specifiche, caratteristiche e funzionalità che ha in tale ambito? Avete esperienze di progetti in cui la vostra piattaforma è stata integrata con i sistemi della S.I.A.E.?

|  |
| --- |
|  |

1. Nell’ambito delle tecnologie mobile (App, Rfid, ecc.), avete avuto esperienze rilevanti di integrazione con i servizi di biglietteria utili da evidenziare nell’ambito di questa consultazione?

|  |
| --- |
|  |

1. Si chiede di indicare nel dettaglio le eventuali features migliorative (caratteristiche funzionali, prestazionali, funzionalità accessorie di BI o Data Analysis, ecc.) che, a Vostro parere, dovrebbe possedere un servizio di biglietteria, indicando se tali features siano presenti nella vostra offering.

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare se si è in possesso di una piattaforma di biglietteria di proprietà o se utilizzate servizi di altri fornitori.

|  |
| --- |
|  |

1. La vostra azienda ha un’esperienza di servizi di biglietteria nell’ambito dei Servizi museali?

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare, secondo la vostra esperienza degli ultimi 5 anni, il tasso di utilizzo delle biglietterie fisiche VS le biglietterie *offsite* (distinguendo fra siti web e call center) da parte dell’utenza.

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare se svolgete il servizio di call center appoggiandovi a fornitori terzi o in forma diretta tramite vostre strutture.

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare se si è interessati a partecipare alla gara in oggetto. In caso di risposta negativa indicare le motivazioni.

|  |
| --- |
|  |

1. Altro (fornire eventuali suggerimenti).

|  |
| --- |
|  |

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |