

## ALLEGATO OFFERTA TECNICA

L'*Offerta tecnica* è costituita da una **Relazione Tecnica**, redatta in lingua italiana e conforme al facsimile di seguito riportato che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico. A tal fine dovranno essere allegate alla relazione tecnica:

- la *Scheda tecnica degli apparecchi Video-guide e accessori*;
- la *Scheda tecnica della biglietteria self-service*, solo nell'ipotesi in cui il concorrente si impegna a fornirla e a installarla come descritto al punto B.3.1.

Si precisa che in caso di redazione in lingua diversa dall'italiano la relazione tecnica **dovrà** essere corredata da traduzione giurata.

La presenza nell'offerta tecnica di indicazioni di carattere economico relative all'offerta che consentano di ricostruire l'offerta economica nel suo complesso costituisce causa di **esclusione dalla gara**.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Disciplinare di gara.

La Relazione Tecnica:

(i) dovrà essere allegata nella sezione "Relazione Tecnica" del Sistema;

(ii) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10 e con interlinea "esatta" non inferiore ai 15 punti;

(iii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato;

(iv) dovrà essere contenuta entro le 60 (sessanta) pagine con una numerazione progressiva e univoca delle pagine stesse. Per pagina si intende facciata singola in formato ISO A4 (formati diversi saranno proporzionalmente rapportati al formato A4; ad esempio una pagina A3 equivale a due pagine A4).

Si precisa che

(i) nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, **le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla Commissione ai fini della valutazione dell'offerta**;

(ii) nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice, l'eventuale copertina della Relazione Tecnica e la presentazione e descrizione dell'offerente.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica e ai suoi allegati.

**Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.**



Si rappresenta che il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell'Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.

Ferme restando le indicazioni contenute nel Disciplinare di gara, la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l'esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione Tecnica e non concorrerà al computo delle 60 pagine.

## **SCHEMA DI RISPOSTA**

### **RELAZIONE TECNICA RELATIVA ALLA GARA PER LA CONCESSIONE DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA, DIDATTICA E BOOKSHOP PRESSO "LA GALLERIA NAZIONALE D'ARTE MODERNA E CONTEMPORANEA"**

#### **PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE**

(con indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente e compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)

#### **A. ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE DELLA CONCESSIONE**

- A.1. Struttura organizzativa che l'offerente s'impegna a rendere disponibile per la gestione dei servizi in concessione.
- A.2. Modalità e procedure di gestione di situazioni di emergenza quali aperture straordinarie, picchi di affluenza di visitatori, indisponibilità di personale e di eventuali altre emergenze attinenti, a vario titolo, all'erogazione dei servizi.

#### **B. MODALITÀ E PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

##### **B.1. Servizio di biglietteria**

###### **B.1.1. Pagamenti elettronici:**

*Il concorrente dovrà indicare se intende o meno accettare pagamenti elettronici tramite Paypal e tramite carte di credito/debito appartenenti al circuito Amex, secondo la seguente dicitura:*

- Mi impegno ad accettare pagamenti elettronici tramite Paypal e tramite carte di credito/debito appartenenti al circuito Amex; (equivale a punti 0,5)

*Oppure*

- NON mi impegno ad accettare pagamenti elettronici tramite Paypal e tramite carte di credito/debito appartenenti al circuito Amex. (equivale a punti 0)

##### **B.2. Biglietteria fisica**

###### **B.2.1. Modalità e procedure operative per l'erogazione del servizio di biglietteria fisica;**

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per la Concessione dei servizi di biglietteria, didattica e bookshop presso la Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea di Roma per il Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo - ID 1940.

Allegato 3 – Offerta tecnica



#### B.2.2. Personale di biglietteria:

*Il concorrente dovrà indicare se intende o meno impiegare personale di biglietteria con conoscenza oltre all'inglese già previsto come requisito minimo, di un'altra lingua straniera (con livello minimo B1) a scelta tra: spagnolo, francese, cinese, secondo la seguente dicitura:*

- Mi impegno a garantire l'impiego di personale di biglietteria con conoscenza oltre all'inglese già previsto come requisito minimo, di un'altra lingua straniera (con livello minimo B1) a scelta tra: spagnolo, francese, cinese. (equivale a punti 2)

*Oppure*

- NON mi impegno a garantire l'impiego di personale di biglietteria con conoscenza oltre all'inglese già previsto come requisito minimo, di un'altra lingua straniera (con livello minimo B1) a scelta tra: spagnolo, francese, cinese. (equivale a punti 0)

#### B.3. Biglietteria self-service

*B.3.1. Il concorrente dovrà indicare se intende o meno fornire e installare una biglietteria self-service, secondo la seguente dicitura:*

- Mi impegno a fornire e installare una biglietteria self-service; (equivale a punti 2,5)

*Oppure*

- NON mi impegno a fornire e a installare una biglietteria self-service. (equivale a punti 0)

#### B.4. Call center

B.4.1. Modalità e procedure operative per l'erogazione del servizio di call center.

B.4.2. Numero telefonico del call center a tariffazione gratuita:

*Il concorrente dovrà indicare se intende o meno rendere disponibile per l'utenza un numero telefonico dedicato del call center con tariffazione gratuita, secondo la seguente dicitura:*

- Mi impegno a rendere disponibile per l'utenza un numero telefonico dedicato del call center con tariffazione gratuita; (equivale a punti 0,5)

*Oppure*

- NON mi impegno a rendere disponibile per l'utenza un numero telefonico dedicato del call center con tariffazione gratuita. (equivale a punti 0)

#### B.5. Estensione dell'orario del call center con uscita operatore

*Il concorrente dovrà indicare se intende o meno estendere l'orario del call center, secondo la seguente dicitura:*

B.5.1. Mi impegno a estendere l'orario del call center con uscita operatore dalle ore 14.00



alle ore 18.00 del sabato; (equivale a punti 0,5)

*Oppure*

B.5.2. Mi impegno a estendere l'orario del call center con uscita operatore dalle ore 14.00 alle ore 18.00 del sabato e dalle ore 9.00 alle ore 18.00 della domenica. (equivale a punti 1)

*Oppure*

– NON mi impegno a estendere l'orario del call center con uscita operatore. (equivale a punti 0)

#### **B.6. Supporto alla definizione di politiche promozionali**

B.6.1. Soluzioni proposte per l'acquisizione di dati e informazioni sui visitatori della Galleria.

B.6.2. Possibili azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori che l'offerente intende proporre alla Galleria nell'ambito dell'attività di supporto alla definizione delle politiche promozionali.

B.6.3. Soluzioni proposte per monitorare il grado di efficacia delle azioni promozionali e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione.

#### **B.7. Video-guide**

B.7.1. Modalità e procedure operative per l'erogazione del servizio di video-guide.

B.7.2. Percorsi di Video-guida in lingua straniera:

*Il concorrente dovrà indicare se intende o meno rendere disponibili percorsi di video-guida per adulti e per bambini anche in spagnolo, francese e cinese (oltre all'inglese e all'italiano già previsti come requisito minimo), secondo la seguente dicitura:*

– Mi impegno a rendere disponibili percorsi di video-guida per adulti e per bambini anche in spagnolo, francese e cinese (oltre all'inglese e all'italiano già previsti come requisito minimo); (equivale a punti 1)

*Oppure*

– NON mi impegno a rendere disponibili percorsi di video-guida per adulti e per bambini anche in spagnolo, francese e cinese (oltre all'inglese e all'italiano già previsti come requisito minimo). (equivale a punti 0)

B.7.3. Percorso di Video-guida in LIS (lingua dei segni italiana):

*Il concorrente dovrà indicare se intende o meno rendere disponibile un percorso di video-guida in lingua LIS (lingua dei segni italiana), secondo la seguente dicitura:*

– Mi impegno a rendere disponibile un percorso di video-guida in lingua LIS (lingua dei



segni italiana); (equivale a punti 0,5)

*Oppure*

- NON mi impegno a rendere disponibile un percorso di video-guida in lingua LIS (lingua dei segni italiana). (equivale a punti 0)

#### **B.8. Visite e laboratori didattici**

B.8.1. Modalità e procedure di organizzazione e gestione delle visite e laboratori didattici;

B.8.2. Soluzioni proposte per la promozione delle attività didattiche volte a massimizzare la fruizione della Galleria da parte delle scuole;

B.8.3. Operatore della didattica con conoscenza della lingua francese:

*Il concorrente dovrà indicare se intende impiegare o meno almeno un operatore didattico con conoscenza della lingua francese con livello minimo C1, secondo la seguente dicitura:*

- Mi impegno a impiegare almeno un operatore didattico con conoscenza della lingua francese con livello minimo C1. (equivale a punti 0,5)

*Oppure*

- NON mi impegno a impiegare almeno un operatore didattico con conoscenza della lingua francese con livello minimo C1. (equivale a punti 0)

#### **B.9. Bookshop**

B.9.1. Modalità di organizzazione e gestione del bookshop, ampiezza dell'assortimento e caratteristiche dei prodotti offerti.

B.9.2. Strategie che si intendono attuare per massimizzare gli incassi e le vendite del bookshop.

B.9.3. Strategie e linee guida per la realizzazione della linea di prodotti personalizzata (merchandising).

B.9.4. Personale del bookshop:

*Il concorrente dovrà indicare se intende o meno impiegare personale del bookshop con conoscenza, oltre all'inglese già previsto come requisito minimo, di un'altra lingua straniera (con livello minimo B1) a scelta tra: spagnolo, francese e cinese, secondo la seguente dicitura:*

- Mi impegno a garantire l'impiego di personale del bookshop con conoscenza, oltre all'inglese già previsto come requisito minimo, di un'altra lingua straniera (con



livello minimo B1) a scelta tra: spagnolo, francese e cinese. (equivale a punti 2)

*Oppure*

- NON mi impegno a garantire l'impiego di personale del bookshop con conoscenza, oltre all'inglese già previsto come requisito minimo, di un'altra lingua straniera (con livello minimo B1) a scelta tra: spagnolo, francese e cinese. (equivale a punti 0)

#### B.10. Sostenibilità ambientale dei prodotti

##### B.10.1. Carta per l'esecuzione dei laboratori didattici:

*Il concorrente dovrà indicare se intende o meno utilizzare, per l'esecuzione dei laboratori didattici, carta per copia o carta grafica in possesso di tutti i criteri contenuti nell'etichetta Ecolabel Europeo inerente la carta per copia e la carta grafica (decisione della Commissione del 7 giugno 2011 ) o altra etichetta di Tipo I equivalente e a indicare l'elenco dei prodotti che intende utilizzare con denominazione di vendita e l'indicazione della caratteristica posseduta, secondo la seguente dicitura:*

- Mi impegno a utilizzare, per l'esecuzione dei laboratori didattici, carta per copia o carta grafica in possesso di tutti i criteri contenuti nell'etichetta Ecolabel Europeo inerente la carta per copia e la carta grafica (decisione della Commissione del 7 giugno 2011) o altra etichetta di Tipo I equivalente.

Elenco dei prodotti, denominazione di vendita e caratteristica posseduta: \_\_\_\_\_ (equivale a punti 0,5)

*Oppure*

- NON mi impegno a utilizzare, per l'esecuzione dei laboratori didattici, carta per copia o carta grafica in possesso di tutti i criteri contenuti nell'etichetta Ecolabel Europeo inerente la carta per copia e la carta grafica (decisione della Commissione del 7 giugno 2011) o altra etichetta di Tipo I equivalente. (equivale a punti 0)

##### B.10.2. Linea di prodotti personalizzata per la Galleria (merchandising) con 5 articoli ecosostenibili:

*Il concorrente dovrà indicare se intende o meno fornire, relativamente alla linea di prodotti di merchandising personalizzata per la Galleria, almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle seguenti categorie di prodotto: i) sacche in tessuto in possesso di tutti i criteri dell'Ecolabel Europeo inerente i tessuti o altra ISO di tipo I equivalente, ii) prodotti in carta in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC o Ecolabel Europeo o altra ISO di tipo I equivalente, iii) prodotti di cartoleria in legno e derivati del legno in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC, o altra etichetta ISO di tipo I equivalente, iv) gadget in plastica riciclata conformi ad una ISO di tipo I (ad.es Plastica seconda vita, ReMade in Italy), V) gadget alimentati da fonti rinnovabili e a indicare l'elenco degli*



*articoli offerti con denominazione di vendita e indicazione della relativa categoria di prodotto di appartenenza, secondo la seguente dicitura:*

- Mi impegno a fornire, relativamente alla linea di prodotti di merchandising personalizzata per la Galleria, almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle seguenti categorie di prodotto: i) sacche in tessuto in possesso di tutti i criteri dell'Ecolabel Europeo inerente i tessuti o altra ISO di tipo I equivalente, ii) prodotti in carta in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC o Ecolabel Europeo o altra ISO di tipo I equivalente, iii) prodotti di cartoleria in legno e derivati del legno in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC, o altra etichetta ISO di tipo I equivalente iv) gadget in plastica riciclata conformi ad una ISO di tipo I (ad.es Plastica seconda vita, ReMade in Italy), V) gadget alimentati da fonti rinnovabili.

Elenco degli articoli offerti con denominazione di vendita e indicazione della relativa categoria di prodotto di appartenenza: \_\_\_\_\_ (equivale a punti 1)

*Oppure*

- NON mi impegno a fornire, relativamente alla linea di prodotti di merchandising personalizzata per la Galleria, almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle seguenti categorie di prodotto: i) sacche in tessuto in possesso di tutti i criteri dell'Ecolabel Europeo inerente i tessuti o altra ISO di tipo I equivalente, ii) prodotti in carta in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC o Ecolabel Europeo o altra ISO di tipo I equivalente, iii) prodotti di cartoleria in legno e derivati del legno in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC, o altra etichetta ISO di tipo I equivalente iv) gadget in plastica riciclata conformi ad una ISO di tipo I (ad.es Plastica seconda vita, ReMade in Italy), V) gadget alimentati da fonti rinnovabili. (equivale a punti 0)

## **C. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

C.1. Soluzioni per la somministrazione dei questionari di valutazione della soddisfazione dei visitatori (ISv) di cui al paragrafo 14.1.2 del Capitolato Tecnico.

## **D. INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE DI SUPPORTO AI SERVIZI**

### **D.1. Infrastruttura informatica di supporto**

D.1.1. Caratteristiche e funzionalità della piattaforma informatica utilizzata dal Concessionario per la gestione dei servizi.

### **D.2. Reportistica**

D.2.1. Tools di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale della Galleria.



D.2.2. Modalità di formalizzazione dei report mensili.

D.3. Sito Web di vendita

D.3.1. Logiche di realizzazione del Sito Web di vendita in termini di architettura, procedure e funzionalità, organizzazione dei contenuti, accessibilità e usabilità.

D.4. Fruibilità del Sito WEB di vendita da apparati mobili

D.4.1. Fruibilità del Sito WEB di vendita da apparati mobili (smartphone e tablet).

*Il concorrente dovrà indicare se intende o meno garantire la fruibilità del Sito WEB di vendita da apparati mobili (smartphone e tablet), secondo la seguente dicitura:*

- Mi impegno a garantire la fruibilità del Sito WEB di vendita da apparati mobili (smartphone e tablet); (equivale a punti 1)

*Oppure*

- NON mi impegno a garantire la fruibilità del Sito WEB di vendita da apparati mobili (smartphone e tablet). (equivale a punti 0)

D.5. Applicazione per smartphone

D.5.1. Logiche di realizzazione dell'App in termini di architettura, funzionalità e contenuti.

D.6. Video-guide

D.6.1. Logiche di realizzazione delle Video-guide in termini di architettura, funzionalità, organizzazione dei contenuti, accessibilità e usabilità.

**DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA**

*(Nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc.).*