

## ALLEGATO 3

### OFFERTA TECNICA

L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** conforme al fac-simile di seguito riportato e da un elaborato grafico allegato, redatta in lingua italiana e che dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

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 su fogli di formato ISO A4, non in bollo (formati diversi saranno proporzionalmente rapportati al formato A4; ad esempio una pagina A3 equivale a due pagine A4), con una numerazione progressiva e univoca delle pagine;
- (iii) dovrà essere contenuta entro le 50 pagine ove per pagina si intende facciata singola in formato A4, redatta con caratteri di dimensione non inferiore a 10 punti e con interlinea “esatta” non inferiore a 15 punti;
- (iv) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato;

L'elaborato grafico sul Progetto di allestimento:

- I. dovrà essere allegato nella sezione “progetto di allestimento” del Sistema;
- II. dovrà essere presentato su fogli di formato ISO A3, non in bollo (formati diversi saranno proporzionalmente rapportati al formato A3; ad esempio una pagina A3 equivale a due pagine A4), con una numerazione progressiva e univoca delle pagine;
- III. dovrà essere contenuto entro le 6 pagine ove per pagina si intende facciata singola in formato A3. Gli eventuali testi devono avere un carattere di dimensione non inferiore a 10 punti e con interlinea “esatta” non inferiore a 15 punti.

Si precisa che:

- (i) nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica e dell'elaborato progettuale 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 indicazione della documentazione coperta da riservatezza e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica e



dell'elaborato grafico sul Progetto di allestimento. Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

#### **SCHEMA DI RISPOSTA**

**RELAZIONE TECNICA RELATIVA ALLA GARA PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA, ASSISTENZA ALLA VISITA E BOOKSHOP PRESSO LE GALLERIE DELL'ACCADEMIA DI VENEZIA PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO – ID 1959.**

#### **1. PREMESSA**

#### **2. 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).

#### **3. OFFERTA TECNICA**

##### ***1. Progetto di gestione e organizzazione dei servizi***

Struttura organizzativa della Concessione

Gestione delle situazioni di emergenza

Biglietteria fisica – Postazioni di vendita

Biglietteria fisica - Informazioni

Distribuzione di video guide e radioguide

Caratteristiche delle video guide

Biglietteria off site - pagine web di vendita

Biglietteria off site - servizio prenotazione

Biglietteria offsite - call center

Biglietteria offsite - call center - orari

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a estendere l'orario del call center con uscita operatore dalle ore 14.00 alle ore 18.00 del sabato e/o dalle ore 9.00 alle ore 18.00 della domenica e dei festivi (ad esclusione dei giorni di chiusura delle Gallerie).



#### Biglietteria offsite - call center - tariffazione

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a mettere a disposizione un numero telefonico dedicato con tariffazione gratuita.

#### Bookshop – Punto vendita fisico

#### Merchandising – Linea di Packaging

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a realizzare e fornire una linea di packaging con logo delle Gallerie da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso il bookshop composta al minimo da shopper, adesivi e carta regalo.

#### Biglietteria – Lingua spagnola

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, per ogni turno di servizio, a garantire la presenza di almeno un operatore di biglietteria con conoscenza, oltre all'inglese già previsto, della lingua spagnola con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Biglietteria – Lingua tedesca

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, per ogni turno di servizio, a garantire la presenza di almeno un operatore di biglietteria con conoscenza, oltre all'inglese già previsto, della lingua tedesca con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Biglietteria – Lingua francese

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, per ogni turno di servizio, a garantire la presenza di almeno un operatore di biglietteria con conoscenza, oltre all'inglese già previsto, della lingua francese con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Biglietteria – Lingua cinese

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, per ogni turno di servizio, a garantire la presenza di almeno un operatore di biglietteria con conoscenza, oltre all'inglese già previsto, della lingua cinese con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Video Guide – Lingua russa

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire un percorso video guida per adulti anche in russo (oltre alle lingue già previste in capitolato tecnico).

#### Video Guide – LIS

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire un percorso video guida per



adulti anche in LIS (oltre alle lingue già previste in capitolato tecnico).

#### Call center – Lingua spagnola

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a gestire le telefonate in ingresso attraverso operatori del call center, oltre alle lingue già previste in capitolato tecnico, in lingua spagnola con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Call center – Lingua tedesca

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a gestire le telefonate in ingresso attraverso operatori del call center, oltre alle lingue già previste in capitolato tecnico, in lingua tedesca con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Call center – Lingua cinese

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a gestire le telefonate in ingresso attraverso operatori del call center, oltre alle lingue già previste in capitolato tecnico, in lingua cinese con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Bookshop – Lingua spagnola

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, per ogni turno di servizio, a garantire la presenza di almeno un operatore del bookshop con conoscenza, oltre all'inglese già previsto, della lingua spagnola con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Bookshop – Lingua tedesca

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, per ogni turno di servizio, a garantire la presenza di almeno un operatore del bookshop con conoscenza, oltre all'inglese già previsto, della lingua tedesca con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Bookshop – Lingua francese

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, per ogni turno di servizio, a garantire la presenza di almeno un operatore del bookshop con conoscenza, oltre all'inglese già previsto, della lingua francese con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Bookshop – Lingua cinese

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, per ogni turno di servizio, a garantire la presenza di almeno un operatore del bookshop con conoscenza, oltre all'inglese già previsto, della lingua cinese con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Merchandising – Prodotti ecosostenibili



L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire, relativamente alla linea di prodotti di merchandising personalizzata per le Gallerie, almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle seguenti categorie di prodotto: sacche in tessuto realizzate in cotone biologico conformemente al Regolamento CE 834/07 certificato da parte di un organismo di valutazione della conformità, si presume conforme il prodotto in possesso della Certificazione GOTS o altra ISO di tipo I equivalente; prodotti in carta in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC o Ecolabel europeo o altra ISO di tipo I equivalente; prodotti di cartoleria in legno e derivati del legno in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC; gadget in plastica riciclata conforme ad una ISO di tipo I (ad.es Plastica seconda vita, ReMade in Italy); gadget alimentati da fonti rinnovabili.

#### Ecolabel carta stampata

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a realizzare le pubblicazioni di cui al par. 9.3.2.1 del Capitolato Tecnico, in possesso di tutti i criteri contenuti nell'etichetta Ecolabel Europeo inerente la carta stampata (Decisione della Commissione del 16 agosto 2012), o altra etichetta di Tipo I equivalente, per tutti i prodotti editoriali rientranti nell'ambito di applicazione dell'etichetta Ecolabel europea.

#### Livello di gradimento dei servizi

### **2. *Supporto alla promozione e alla comunicazione delle Gallerie***

#### Informazioni sui visitatori e sul livello di gradimento del Museo

#### Supporto alle politiche promozionali e strumenti di fidelizzazione degli utenti

#### Ufficio Stampa

### **3. *Infrastrutture tecnologiche di supporto ai servizi***

#### Piattaforma informatica – Funzionalità

#### Piattaforma informatica – Reportistica

#### Piattaforma informatica – Report mensili

### **4. *Progetto di allestimento degli spazi destinati ai servizi***

#### Progetto di allestimento

## **4. 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..)*