



ALLEGATO 3

OFFERTA TECNICA

L'*Offerta tecnica* è costituita da una **Relazione Tecnica, redatta in lingua italiana** e in conformità allo schema di seguito riportato, che dovranno contenere una descrizione completa e dettagliata dei prodotti e servizi offerti che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

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 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 60 pagine (escluse quelle relative all'indice e quelle relative all'indicazione della documentazione coperta da riservatezza) 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. Si precisa che le pagine della Relazione Tecnica eccedenti le 60 non saranno prese in considerazione ai fini della valutazione da parte della Commissione giudicatrice;
- iv. dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato.

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

In aggiunta a quanto sopra, il concorrente potrà inviare, attraverso l'inserimento nell'apposito spazio del sistema denominato "eventuale documentazione coperta da riservatezza", una dichiarazione anch'essa sottoscritta digitalmente contenente l'indicazione analitica delle parti dell'offerta coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc.

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo –

ID 1976

Allegato 3 – Offerta Tecnica



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA RELATIVA ALLA GARA PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PRESSO IL MUSEO DEL CENACOLO VINCIANO DI MILANO PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

Indice

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)

1. Servizio di biglietteria

2. Sito web di vendita

3. Lingue ulteriori rispetto all'italiano e all'inglese del sito web di vendita

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno obbligarsi a implementare il sito web di vendita in almeno 4 lingue (specificando quali) tra quelle di seguito indicate: cinese, coreano, francese, giapponese, portoghese, russo, spagnolo, tedesco.

4. Piano di marketing dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico

5. Monitoraggio e controllo del piano di marketing dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico

6. Visite guidate

7. Visite guidate in lingua dei segni italiana

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno obbligarsi a introdurre il servizio di visita guidata in LIS, prenotabile su richiesta dei visitatori.

8. Didattica

9. Audioguide

10. Progetto di fruibilità dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico ai portatori di handicap

11. Editoria e vendita di prodotti editoriali e di oggettistica

12. Servizi innovativi per il Museo del Cenacolo Vinciano

13. Piattaforma informatica

14. Misure anti-bagarinaggio e di limitazione al secondary ticketing, trasparenza e comunicazione piano tariffario

15. Call center

16. Lingue straniere operatori telefonici del Call center

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno obbligarsi a gestire le telefonate in ingresso attraverso operatori del call-center in possesso di un certificato di conoscenza di almeno 4 delle seguenti lingue straniere rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR che ne attesti un livello pari ad almeno il B2: Francese, Giapponese, Portoghese, Russo, Tedesco.

17. Estensione presidio operatori telefonici del Call center – A

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno obbligarsi ad estendere il presidio degli operatori telefonici del call-center nella seguente fascia oraria: lunedì – sabato: dalle 06:00 alle 08:00

18. Estensione presidio operatori telefonici del Call center – B

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo –

ID 1976

Allegato 3 – Offerta Tecnica



L'Offerente dovrà indicare se intende o meno obbligarsi ad estendere il presidio degli operatori telefonici del call-center nella seguente fascia oraria: lunedì-sabato: dalle 20:00 alle 22:00

19. Estensione presidio operatori telefonici del Call center – C

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno obbligarsi ad estendere il presidio degli operatori telefonici del call-center nella seguente fascia oraria: domenica: dalle 08:00 alle 20:00

20. Pagamenti – A

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno obbligarsi ad abilitare di tutti i canali di vendita al pagamento tramite i seguenti circuiti: Diners e American Express

21. Pagamenti – B

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno obbligarsi ad abilitare di tutti i canali di vendita al pagamento tramite il seguente circuito: Paypal

22. Pagamenti – C

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno obbligarsi ad abilitare di tutti i canali di vendita al pagamento tramite i seguenti circuiti: Union Pay e JCB

23. Personale

24. Lingue straniere – Visite guidate

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno obbligarsi a che il 100% del personale operativo dedicato alle visite guidate effettuate in lingua inglese sia in possesso di un certificato di conoscenza della lingua Inglese rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR che ne attesti un livello pari ad almeno il C1 (criterio migliorativo rispetto al livello B2 richiesto nel Capitolato Tecnico)

25. Lingue straniere – Biglietteria e Punto vendita - altre lingue

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno obbligarsi a che, per ogni turno di servizio, sia garantita la presenza di almeno un operatore di biglietteria e di almeno un operatore del punto vendita che sia in possesso di un certificato di conoscenza di una delle lingue seguenti rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR che ne attesti un livello pari ad almeno il B2: Cinese, Francese, Giapponese, Russo, Spagnolo, Tedesco.

26. Reportistica e passaggio di consegne

27. Qualità e internal audit

28. Etichetta Ecolabel

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno obbligarsi a fornire i pieghevoli di orientamento, i cartoncini plurilingue, i quaderni didattici e le guide didattiche di cui al par. 3.2.4 del Capitolato Tecnico che siano 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.