

ALLEGATO OFFERTA TECNICA

L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** conforme al fac-simile di seguito riportato e da due elaborati grafici allegati, 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 60 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 del punto vendita principale:

- I. dovrà essere allegato nella sezione “progetto punto vendita principale” 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 4 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.

L'elaborato grafico sul Progetto di allestimento del corner di vendita temporaneo:

- I. dovrà essere allegato nella sezione “progetto punto vendita temporaneo” 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 2 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per la Gara a procedura aperta per l'affidamento in concessione dei servizi Museali presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo – ID 2004

Allegato 3 – Offerta tecnica



- (i) Si precisa che: nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica e degli Elaborati progettuali 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 dei soli elaborati grafici summenzionati.

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 MUSEALI PRESSO IL PALAZZO DUCALE DI MANTOVA PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO – ID 2004

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. Organizzazione per la gestione della Concessione

- 1.1. Struttura Organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per la gestione dei servizi in concessione.
- 1.2. Modalità e procedure di gestione di situazioni di emergenza.

2. Modalità e procedure di erogazione dei servizi

- 2.1. Modalità e procedure operative per l'erogazione del servizio di biglietteria fisica.

- 2.2. Lingue parlate dal personale di biglietteria:

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a impiegare personale di biglietteria con conoscenza, oltre all'inglese già previsto in Capitolato Tecnico, di due ulteriori lingue straniere (con almeno livello B1) a scelta tra: spagnolo, tedesco, francese, cinese.

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 Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2004

Allegato 3 – Offerta tecnica



- 2.3. Soluzioni tecnologiche proposte presso la biglietteria per la diffusione di informazioni per la fruizione del Sito Museale.
- 2.4. Modalità e procedure operative di erogazione del sistema di prenotazione e/o prevendita.
- 2.5. Modalità e procedure operative di erogazione del servizio di call center.
- 2.6. Call Center a tariffazione gratuita:
L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a mettere a disposizione un numero telefonico dedicato con tariffazione gratuita.
- 2.7. Estensione dell'orario del Call Center:
L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a estendere l'orario del call center con uscita operatore dalle ore 14.30 alle ore 18.30 del sabato e dalle ore 8.30 alle ore 18.30 della domenica e dei festivi (ad esclusione dei giorni di chiusura del Palazzo).
- 2.8. Logiche di realizzazione del Sito Web di vendita.
- 2.9. Fruibilità del Sito Web di Vendita da apparati mobili:
L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a sviluppare e rendere fruibile il sito WEB di vendita anche da apparati mobili (smartphone e tablet).
- 2.10. Procedure, modalità e strumenti per l'acquisizione dei dati e informazioni sui visitatori e sul livello di gradimento del Museo.
- 2.11. Azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori.
- 2.12. Modalità e procedure di organizzazione e gestione del database delle guide turistiche.
- 2.13. Visite Guidate in LIS (lingua dei segni italiana):
L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a organizzare su prenotazione visite guidate in LIS (Lingua dei segni italiana).
- 2.14. Caratteristiche e modalità di funzionamento delle audioguide e delle radioguide.



2.15. Modalità e procedure operative per il noleggio delle audioguide e delle radioguide.

2.16. Percorso audioguida per adulti anche in cinese:

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire un percorso per adulti anche in cinese (oltre alle lingue già previste in Capitolato Tecnico).

2.17. Percorso audioguida per adulti anche in spagnolo:

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire un percorso per adulti anche in spagnolo (oltre alle lingue già previste in Capitolato Tecnico).

2.18. Audioguide con supporto video:

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire audioguide con supporto video.

2.19. Percorso audioguida in LIS (lingua dei segni italiana):

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire apparecchi che consentano la fruizione di un percorso in LIS (lingua dei segni italiana).

2.20. Modalità di organizzazione e gestione dei punti vendita fisici e online (bookshop).

2.21. Linea di packaging del Palazzo Ducale:

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

2.22. Lingue parlate dal personale di bookshop:

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a impiegare personale con conoscenza, oltre all'inglese già previsto in Capitolato Tecnico, di due ulteriori lingue straniere (con almeno livello B1) a scelta tra: spagnolo, tedesco, francese, cinese.

2.23. Soluzione progettuale per il corner temporaneo di vendita.

2.24. Soluzione progettuale per il punto vendita principale.

2.25. Pubblicazioni di Editoria in possesso di tutti i criteri Ecolabel:

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a realizzare pubblicazioni



di Editoria illustrativa e di Editoria didattica, 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 Ecobel europea.

2.26. Prodotti di merchandising ecosostenibili:

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire, relativamente alla linea di prodotti di merchandising personalizzata per il Palazzo Ducale, 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.

3. *Valutazione del servizio*

3.1. Soluzioni proposte per la somministrazione, eventualmente richiesta dall'Amministrazione, dei questionari di valutazione della soddisfazione dei visitatori (ISv).

4. *Infrastrutture tecnologiche di supporto ai servizi*

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

4.2. Pagamenti elettronici tramite Paypal:

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi ad accettare pagamenti elettronici tramite Paypal.

4.3. Pagamenti elettronici tramite carte di credito/debito appartenenti al circuito American Express:

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi ad accettare pagamenti elettronici tramite carte di credito/debito appartenenti al circuito American Express.



4.4. Pagamenti elettronici tramite carte di credito/debito appartenenti al circuito China Union Pay:

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi ad accettare pagamenti elettronici tramite carte di credito/debito appartenenti al circuito China Union Pay.

4.5. Pagamenti elettronici tramite carte di credito/debito appartenenti al circuito JCB:

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi ad accettare pagamenti elettronici tramite carte di credito/debito appartenenti al circuito JCB.

4.6. Funzionalità dei Tool di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale del Palazzo Ducale.

4.7. Modalità di formalizzazione dei report mensili.

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..)