

## ALLEGATO 3 OFFERTA TECNICA

L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** conforme al fac-simile di seguito riportato, da 12 schede sui percorsi/laboratori didattici e da 2 elaborati grafici (progetto di allestimento del punto vendita principale e progetto di allestimento dei corner temporanei), 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, le schede e gli elaborati grafici dovranno essere firmati 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, non in bollo (formati diversi saranno proporzionalmente rapportati al formato A4; ad esempio una pagina A3 equivale a due pagine A4).

### Le **schede sui percorsi/laboratori didattici**:

- (i) dovranno essere allegate nella sezione "Schede percorsi/laboratori didattici" del Sistema;
- (ii) dovranno essere presentate con font libero non inferiore al carattere 10 e con interlinea "esatta" non inferiore ai 15 punti;
- (iii) dovranno essere contenute entro 1 (una) pagina ciascuna. Per pagina si intende facciata singola in formato ISO A4, non in bollo (formati diversi saranno proporzionalmente rapportati al formato A4; ad esempio una pagina A3 equivale a due pagine A4).

### L'**elaborato grafico sul Progetto di allestimento del punto vendita principale** dovrà:

- (i) essere allegato nella sezione "Progetto di allestimento punto vendita principale" del Sistema;
- (ii) 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) 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.

---

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 i Musei Reali di Torino per il Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo – ID 2012



**L'elaborato grafico sul Progetto di allestimento dei corner temporanei:**

- (i) dovrà essere allegato nella sezione "Progetto di allestimento corner temporanei" 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 per ogni soluzione progettuale, 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, delle schede 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 per la relazione Tecnica non verranno in ogni caso computati l'indice, l'eventuale copertina della Relazione Tecnica, la descrizione dell'offerente e l'eventuale indicazione della documentazione coperta da riservatezza.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica, dei soli elaborati grafici e delle sole schede dei percorsi didattici 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 I MUSEI REALI DI TORINO PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO – ID 2012**

**PREMESSA**

**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 della concessione.

A.2 Modalità e procedure di gestione di situazioni di emergenza.

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

---

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 i Musei Reali di Torino per il Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo – ID 2012

Allegato 3 – Offerta tecnica



B.1 Modalità e procedure operative di erogazione del servizio di biglietteria fisica

B.2 Caratteristiche, modalità di funzionamento e modalità di gestione delle biglietterie self-service

B.3 Data di Avvio del Servizio di Biglietteria Fisica e Infopoint

L'offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fissare la Data di Avvio del Servizio di Biglietteria Fisica e Infopoint entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del contratto.

B.4 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 un'altra lingua straniera (con almeno livello B1) a scelta tra spagnolo, francese e tedesco

B.5 Modalità e procedure operative del sistema di prenotazione e prevendita.

B.6 Call center a tariffazione gratuita.

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

B.7 Caratteristiche del Sito Web di vendita

B.8 Fruibilità del Sito WEB di vendita da apparati mobili

L'offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi rendere fruibile il Sito WEB di vendita da apparati mobili (smartphone e tablet).

B.9 Procedure, modalità e strumenti per l'acquisizione di dati e informazioni sui visitatori e sul livello di gradimento dei Musei

B.10 Azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori

B.11 Percorsi e laboratori didattici

B.12 Lingue parlate dal personale addetto ai percorsi e laboratori didattici

L'offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a svolgere percorsi e laboratori didattici anche in lingua francese mediante l'impiego di operatori didattici con conoscenza della lingua francese con livello minimo C1

B.13 Promozione delle attività didattiche presso le scuole

B.14 Percorsi didattici in LIS (Lingua dei segni italiana)

L'offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a organizzare percorsi didattici in LIS.

B.15 Caratteristiche e modalità di funzionamento delle audioguide

B.16 Modalità e procedure operative per il noleggio di audioguide e radioguide

---

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 i Musei Reali di Torino per il Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo – ID 2012

Allegato 3 – Offerta tecnica



**B.17 Percorso audioguide in arabo**

L'offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire il contenuto delle audioguide (percorso per adulti e bambini) anche in arabo (oltre alle lingue già previste in Capitolato Tecnico).

**B.18 Percorso audioguide in cinese**

L'offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire il contenuto delle audioguide (percorso per adulti e bambini) anche in cinese (oltre alle lingue già previste in Capitolato Tecnico).

**B.19 Percorso audioguide in russo**

L'offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire il contenuto delle audioguide (percorso per adulti e bambini) anche in russo (oltre alle lingue già previste in Capitolato Tecnico).

**B.20 Percorso guidato 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 audioguida in LIS (lingua dei segni italiana).

**B.21 Caratteristiche dell'App**

**B.22 Negozio on line**

L'offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a realizzare un negozio on line per la commercializzare sul sito web di vendita dei prodotti del museumshop (e-commerce).

**B.23 Modalità di organizzazione e gestione del punto vendita principale e del negozio online (laddove offerto).**

**B.24 Progetto di allestimento del punto vendita principale**

**B.25 Modalità di organizzazione e gestione di uno o più corner di vendita lungo i percorsi museali e del corner presso le Sale Chiabrese**

**B.26 Progetto di allestimento dei corner di vendita lungo i percorsi museali e del corner presso le Sale Chiabrese**

**B.27 Lingue parlate dal personale addetto al servizio di museumshop**

L'offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a impiegare personale del museumshop con conoscenza, oltre all'inglese già previsto in Capitolato Tecnico, di una ulteriore lingua straniera (con almeno livello B1) a scelta tra spagnolo, francese e cinese.

**B.28 Utilizzo carta ecolabel**

L'offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, relativamente alla carta per copia o carta grafica necessaria all'esecuzione dei laboratori didattici, ad utilizzare carta in possesso di tutti i criteri contenuti nell'etichetta Ecolabel Europeo (Decisione della

---

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 i Musei Reali di Torino per il Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo – ID 2012

Allegato 3 – Offerta tecnica



Commissione del 7 giugno 2011 che stabilisce i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio UE di qualità ecologica alla carta per copia e alla carta grafica) o altra etichetta di Tipo I equivalente.

**C. VALUTAZIONE DEI SERVIZI**

C.1 Soluzioni proposte per la somministrazione e/o elaborazione dei questionari di valutazione della soddisfazione dei visitatori (ISv)

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

D.1 Descrizione delle caratteristiche e funzionalità della infrastruttura informatica utilizzata dal concessionario per la gestione dei servizi.

D.2 Pagamenti elettronici tramite Paypal.

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

D.3 Pagamenti elettronici tramite circuito American Express.

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

D.4 Pagamenti elettronici tramite circuito China Union Pay.

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

D.5 Pagamenti elettronici tramite circuito JCB.

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

D.6 Funzionalità dei Tools di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale dei Musei.

D.7 Modalità di formalizzazione dei report mensili.