



ALLEGATO 3 OFFERTA TECNICA

L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** conforme al fac-simile 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.

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'eventuale copertina, 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;
- iv. dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.

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 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.

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 MUSEO DEL CENACOLO VINCIANO DI MILANO PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

- i. Indice
- ii. 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)
- iii. Offerta tecnica:
 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. L'offerta implica la continuità degli aggiornamenti del sito, in conformità con la versione in italiano, per l'intera durata della concessione.
 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. **Progetto di fruibilità dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico ai portatori di handicap**
 10. **Editoria e vendita di prodotti editoriali e di oggettistica**
 11. **Servizi innovativi per il Museo del Cenacolo Vinciano**
 12. **Piattaforma informatica**
 13. **Misure anti-bagarrinaggio e di limitazione al secondary ticketing, trasparenza e comunicazione piano tariffario**
 14. **Call center**
 15. **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 madrelingua o 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.
 16. **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
 17. **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 2042

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

18. 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

19. 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

20. 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

21. 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

22. Personale

23. 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 madrelingua o 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)

24. 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 madrelingua o 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.

25. Reportistica e passaggio di consegne

26. Qualità e internal audit

27. Etichetta Ecolabel per la carta stampata

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. 3.2.3 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.

- iv. Eventuale e se del caso, le parti dell'offerta da segretare anche alla luce di quanto dichiarato nella domanda di partecipazione.