

## ALLEGATO 3

### OFFERTA TECNICA

L'*Offerta tecnica* è costituita da una **RELAZIONE TECNICA** conforme al fac-simile di seguito riportato e da elaborati grafici allegati, redatti 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 **75 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 della biglietteria presso il Museo di San Marco:

- I. dovrà essere allegato nella sezione “Progetto di allestimento Biglietteria Museo di San Marco” 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.

L'elaborato grafico sul progetto di allestimento del bookshop presso il Museo di San Marco:

- I. dovrà essere allegato nella sezione “Progetto di allestimento Bookshop Museo di San Marco” 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 bookshop presso la Galleria dell'Accademia di

---

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 la Galleria dell'Accademia di Firenze e il Museo di San Marco per il Ministero per i beni e le attività culturali – ID 2090*



Firenze:

- I. dovrà essere allegato nella sezione “Progetto di allestimento Bookshop Galleria dell’Accademia di Firenze” 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 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 degli elaborati grafici sopra indicati.

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 LA GALLERIA DELL’ACCADEMIA DI FIRENZE E IL MUSEO DI SAN MARCO PER IL MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA’ CULTURALI – ID 2090.**

#### **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

---

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 la Galleria dell’Accademia di Firenze e il Museo di San Marco per il Ministero per i beni e le attività culturali – ID 2090

Allegato 3 – Offerta tecnica



Orientamento dei visitatori – Galleria dell'Accademia di Firenze

Biglietteria fisica – Postazioni di vendita

Informazioni – Museo di San Marco

Biglietteria off site - servizio prenotazione e/o prevendita

Biglietteria offsite - call center

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.

Controllo Accessi – Galleria dell'Accademia di Firenze

Informazioni – Galleria dell'Accademia di Firenze

Distribuzione di audio, video guide e radioguide

Caratteristiche delle audio e video guide

Visite Guidate

Attività didattiche

Fruibilità dei servizi per le persone con disabilità

Bookshop – Punti vendita fisici

Merchandising – Linea di Packaging

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a realizzare e fornire una linea di packaging con logo della Galleria dell'Accademia di Firenze e una con grafica dedicata al Museo di San Marco da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso i due bookshop composta al minimo da shopper, adesivi e carta regalo.

Merchandising – Prodotti ecosostenibili

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire, relativamente alla linea di prodotti di merchandising personalizzata per entrambi i Musei, 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).

#### Ecolabel carta stampata

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire brochure e pieghevoli di orientamento per il servizio informazioni e a realizzare le pubblicazioni di cui al par. 11.2.1 del Capitolato Tecnico, in possesso di tutti i criteri contenuti nell'etichetta Ecolabel Europeo inerente la carta stampata, o altra etichetta di Tipo I equivalente, per tutti i prodotti editoriali rientranti nell'ambito di applicazione dell'etichetta Ecolabel europea.

#### Biglietteria fisica – Lingua spagnola

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, per ogni turno di servizio e per ciascuna sede, 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 fisica – Lingua tedesca

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, per ogni turno di servizio e per ciascuna sede, 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 fisica – Lingua francese

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, per ogni turno di servizio e per ciascuna sede, 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.

#### Video Guide – LIS

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi a fornire un percorso anche in LIS (oltre alle lingue già previste 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 francese

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 francese 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.

#### Informazioni Galleria dell'Accademia di Firenze – Lingua tedesca

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

#### Informazioni Galleria dell'Accademia di Firenze – Lingua francese

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

#### Attività didattiche – Lingua spagnola

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, a svolgere le attività didattiche, oltre alle lingue già previste in capitolato tecnico, anche in lingua spagnola con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Attività didattiche – Lingua francese

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, a svolgere le attività didattiche, oltre alle lingue già previste in capitolato tecnico, anche in lingua francese con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Attività didattiche – Lingua tedesca

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, a svolgere le attività didattiche, oltre alle lingue già previste in capitolato tecnico, anche in lingua tedesca con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Attività didattiche – LIS

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, a svolgere le attività didattiche, oltre alle lingue già previste in capitolato tecnico, anche in LIS.



#### Visite guidate – Lingua cinese

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, a svolgere le visite guidate, oltre alle lingue già previste in capitolato tecnico, anche in lingua cinese con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Visite guidate – Lingua giapponese

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, a svolgere le visite guidate, oltre alle lingue già previste in capitolato tecnico, anche in lingua giapponese con il livello indicato in capitolato tecnico.

#### Visite guidate – LIS

L'Offerente dovrà indicare se intende o meno impegnarsi, a svolgere le visite guidate, oltre alle lingue già previste in capitolato tecnico, anche in LIS.

#### Livello di gradimento dei servizi

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

#### Azioni promozionali

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

#### Piattaforma informatica - Funzionalità

#### Piattaforma informatica – Reportistica

#### Applicazione per smartphone

#### Siti web di vendita

### **3. Progetto di allestimento degli spazi dedicati ai servizi**

#### Progetto di allestimento Biglietteria Museo di San Marco

#### Progetto di allestimento Bookshop Museo di San Marco

#### Progetto di allestimento Bookshop Galleria dell'Accademia di Firenze

## **4. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA**

---

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 la Galleria dell'Accademia di Firenze e il Museo di San Marco per il Ministero per i beni e le attività culturali – ID 2090

Allegato 3 – Offerta tecnica



*(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..)*