Procedura aperta appalto servizi vari relativi ai Musei e al Teatro Sociale del Comune di Sondrio, periodo 2 anni (presunto 1 ottobre 2021 – 30 settembre 2023) - CIG 8818658ACA

**Allegato D**

**Modello PROGETTO TECNICO[[1]](#footnote-1)**

1. **GESTIONE SERVIZI MUSEALI**

**A.1 - CUSTODIA**

*Illustrare la proposta di organizzazione che si intende attuare per l’esecuzione del servizio di custodia come meglio descritto all’art. 5.a del capitolato speciale d’appalto, fornendo in particolare gli elementi di seguito indicati:*

**A.1.1**

**Analisi del contesto** *(1 facciata)*

*Descrivere e analizzare il contesto in cui si collocano i Musei del Comune di Sondrio. L’analisi dovrà necessariamente prevedere una proposta organizzativa all’interno del contesto locale, con i vincoli e le potenzialità di un sistema museale unico, completo e strutturato.*

**A.1.2**

**Organizzazione e gestione del servizio** *(2 facciate)*

*Descrivere l’organizzazione e gestione del servizio nel suo complesso, con particolare riguardo alle modalità di erogazione dei vari sottoservizi e alla loro qualità, nel rispetto degli standard museali minimi previsti dal capitolato.*

**A.1.3**

**Organizzazione e gestione del personale** *(1 facciata)*

*Descrivere l’organizzazione e gestione del personale nel suo complesso, con particolare riguardo al profilo degli operatori dedicati per ogni servizio, nel rispetto degli standard museali minimi previsti dal capitolato. Sarà apprezzata la capacità di valorizzare figure specifiche, soprattutto giovani professionisti e fasce deboli.*

**A.1.4**

**Aperture straordinarie dei musei**

Il concorrente è disponibile ad effettuare aperture straordinarie dei musei con costi interamente a proprio carico e della durata minima di 2 ore ciascuna, incluse aperture in orario serale e in occasione di eventi organizzati dal Comune:

* + - SÌ
    - NO

In caso affermativo, il concorrente si impegna ad effettuare n. \_\_\_\_ aperture annue/sede museale.

**A.1.5**

**Piano gestionale** **situazioni non prevedibili e urgenti** *(1 facciata)*

*Descrivere il piano gestionale con le modalità da adottare per garantire la continuità del servizio in situazioni non prevedibili e urgenti che comportino la necessità di organizzare attività ed eventi non previsti mantenendo uno standard di qualità elevato, specificando la tempistica minima e le soluzioni individuate per fronteggiare situazioni impreviste garantendo la continuità delle attività*

**A.1.6**

**Valutazione della qualità del servizio** *(1 facciata)*

*Descrivere le modalità con cui verrà verificata la qualità del servizio attraverso l’analisi della soddisfazione dei visitatori e dei diversi pubblici al fine di comprendere l’efficacia, la completezza e la varietà della proposta dei musei, evidenziando la strategia del custumer care e del follow up*

**A.1.7**

***Book&gift shop*** *(1 facciata)*

*Descrivere la strategia di vendita del book&gift shop, con eventuale implementazione delle proposte in vendita e della tipologia di prodotti da proporre ai visitatori*

**A.1.8**

**Divise**

Il concorrente si impegna a fornire e fare indossare in occasione di ogni apertura a tutti gli addetti alla custodia particolari idonee divise fornite dall’Aggiudicatario (e soggette a previa approvazione del Comune):

* + - SÌ
    - NO

**A.2 - SERVIZIO EDUCATIVO E ANIMAZIONE DEI PUBBLICI**

*Illustrare la proposta di organizzazione che si intende attuare per l’esecuzione delle attività scientifico-culturali inerenti il servizio educativo e di animazione dei pubblici, come meglio descritto all’art. 5.b, comma 1, del capitolato speciale d’appalto, fornendo in particolare gli elementi di seguito indicati:*

**A.2.1**

**Planning delle attività del Servizio Educativo** *(2 facciate)*

*Indicare in maniera dettagliata ed esaustiva le azioni e le attività che si intende proporre per promuovere percorsi di visita, approfondimento e laboratoriali per tutti i pubblici (scuole, famiglie, inclusione…) che frequentano i musei del Comune di Sondrio, tenendo altresì conto che le attività didattiche saranno rivolte alle scuole di ogni ordine e grado, non solo della Provincia di Sondrio*

**A.2.2**

**Calendario degli eventi** *(1 facciata)*

*Descrivere il calendario degli eventi che coprano tutto il periodo di apertura dei musei, con riferimento al contesto in cui si inseriscono i musei del Comune di Sondrio*

**A.2.3**

**Eventi e attività straordinari** *(1 facciata)*

*Indicare una proposta relativa a eventi e attività straordinari dei musei, anche in orario serale, a carico del concorrente, che siano espressione, oltre che di esperienza e professionalità del concorrente, anche di intraprendenza e innovazione*

**A.2.4**

**Profilo degli operatori museali dedicati a scuola e pubblici speciali**

Il concorrente si impegna ad utilizzare per l’intera durata del contratto operatori museali dedicati a scuola e pubblici speciali in possesso di titoli di studio aggiuntivi rispetto a quanto richiesto nel capitolato (a titolo indicativo: lauree specialistiche, master di II livello, dottorato, scuola di specializzazione…) in discipline afferenti la gestione di musei oppure in possesso di esperienze lavorative di almeno 3 anni in istituti museali di pari livello:

* + - SÌ
    - NO

In caso affermativo, il concorrente utilizzerà n. \_\_\_ operatori museali in possesso del suddetto profilo.

**A.2.5**

**Sinergie con enti** *(1 facciata)*

*Descrivere il programma di collaborazione e* ***sinergie con enti*** *e organizzazioni, locali e non, che si occupano della valorizzazione del patrimonio culturale e sui temi legati alla montagna*

**A.2.6**

**Ausili per la visita in autonomia** *(1 facciata)*

*Descrivere nel dettaglio (numero, tipologia, nonché valorizzazione sulla base di cataloghi verificabili) gli eventuali ausili che si metteranno a disposizione per la visita in autonomia, con particolare riguardo per quelli dedicati ai pubblici con disabilità, oltre a quelli già in dotazione presso MVSA, CAST e MuMiV*

**A.2.7**

**Divise**

Il concorrente si impegna a fornire e fare indossare particolari idonee divise (soggette a previa approvazione del Comune) a tutti i componenti della squadra a contatto con il pubblico in occasione di ogni attività:

* + - SÌ
    - NO

**A.3 - COMUNICAZIONE, PROMOZIONE E MARKETING**

*Illustrare la proposta di organizzazione che si intende attuare per l’esecuzione delle attività scientifico-culturali inerenti il servizio di comunicazione, promozione e marketing, come meglio descritto all’art. 5.b, comma 2, del capitolato speciale d’appalto, fornendo in particolare gli elementi di seguito indicati:*

**A.3.1**

**Piano editoriale per la promozione** (*2 facciate*)

*Descrivere il piano editoriale per la promozione delle realtà museali, con particolare attenzione a proposte che siano sostenibili in termini economici e di risorse umane per potenziare l’attrattività dei musei del Comune di Sondrio*

**A.3.2**

**Attività online** *(1 facciata)*

*Indicare una proposta relativa a attività online, diventate in questo periodo storico a volte l’unica possibilità di avere contatti con i visitatori e i pubblici abituali.*

**A.3.3**

**Sinergie con enti** *(1 facciata)*

*Descrivere il programma di collaborazione e sinergie con enti e organizzazioni, locali e non, che si occupano della valorizzazione del patrimonio culturale e sui temi legati alla montagna*

**A.3.4**

**Profilo degli operatori museali dedicati a comunicazione, promozione e marketing**

Il concorrente si impegna ad utilizzare per l’intera durata del contratto operatori museali dedicati a comunicazione, promozione e marketing in possesso di titoli di studio aggiuntivi rispetto a quanto richiesto nel capitolato (a titolo indicativo: lauree specialistiche, master di II livello, dottorato, scuola di specializzazione …) in discipline afferenti comunicazione, promozione e marketing museale oppure in possesso di esperienze lavorative di almeno 3 anni in istituti museali di pari livello:

* + - SÌ
    - NO

In caso affermativo, il concorrente utilizzerà n. \_\_\_ operatori museali in possesso del suddetto profilo.

**A.4 - PULIZIA MUSEI** *(2 facciate)*

*Descrivere le modalità di erogazione del servizio e di gestione del personale, le strumentazioni ed il programma dei lavori che verrà attivato per garantire la pulizia di tutti gli spazi assegnati presso i musei; le modalità di controllo della qualità del servizio; il numero, le funzioni e le responsabilità nonché il profilo degli operatori impiegati, tenuto conto degli obblighi previsti dal capitolato speciale.*

1. **GESTIONE SERVIZI TEATRO SOCIALE**

**B.1 - PROFILO DEL PERSONALE IMPIEGATO**

**B.1.1**

**Personale biglietteria** *(1 facciata)*

*Descrivere gli eventuali corsi/titoli di studio specifici in materia di comunicazione con il pubblico conseguiti dal personale che verrà utilizzato per il servizio biglietteria per l’intera durata del contratto, indicando ogni informazione che si ritiene possa essere utile ai fini della valutazione.*

**B.1.2**

**Personale responsabile del teatro**

Il concorrente si impegna ad utilizzare per l’intera durata del contratto personale per l’espletamento del servizio di responsabile del teatro e dei rapporti con le compagnie in possesso di esperienza consistente nell’aver operato come responsabile nel corso di una intera stagione teatrale, a partire da quella 2014/2015, in un teatro con almeno 400 posti e con almeno 30 aperture a stagione:

* + - SÌ
    - NO

In caso affermativo, il concorrente precisa che il suddetto personale ha maturato tale esperienza in:

* + - 1 stagione teatrale
    - 2 o più stagioni teatrali

**B.1.3**

**Personale tecnico per servizi di palcoscenico**

Il concorrente si impegna ad utilizzare per l’intera durata del contratto personale per l’espletamento dei servizi di palcoscenico in possesso di esperienza consistente nell’aver operato come elettricista nel corso di una intera stagione teatrale, a partire da quella 2014/2015, in un teatro con almeno 400 posti e con almeno 30 aperture a stagione:

* + - SÌ
    - NO

In caso affermativo, il concorrente precisa che il suddetto personale ha maturato tale esperienza in:

* + - 1 stagione teatrale
    - 2 o più stagioni teatrali

**B.2 - PRESTAZIONI AGGIUNTIVE GRATUITE**

*Illustrare una o più delle seguenti attività, iniziative/eventi finalizzate alla valorizzazione del Teatro Sociale che il concorrente si impegna a organizzare, pubblicizzare e gestire in proprio, con oneri totalmente a proprio carico e con modalità da dettagliare con il Comune:*

**B.2.1**

**Visite guidate**

Il concorrente è disponibile ad effettuare visite guidate gratuite (mattino o pomeriggio) al Teatro Sociale su richiesta del Comune, a favore di scolaresche e/o gruppi vari, a cura del responsabile del teatro:

* + - SÌ
    - NO

In caso affermativo, il concorrente si impegna ad effettuare n. \_\_\_\_ visite guidate nel biennio contrattuale.

**B.2.2**

**Sopralluoghi**

Il concorrente è disponibile ad effettuare sopralluoghi gratuiti con soggetti segnalati dal Comune di Sondrio che hanno necessità di visionare spazi e impianti del Teatro al fine di potenziali utilizzi, con persona capace di rispondere a tutte le eventuali richieste tecniche del visitatore (responsabile del teatro o tecnico per i servizi di palcoscenico):

* + - SÌ
    - NO

In caso affermativo, il concorrente si impegna ad effettuare n. \_\_\_\_ sopralluoghi nel biennio contrattuale.

**B.2.3**

**Promozione delle attività svolte presso il Teatro**

1. Il concorrente è disponibile a predisporre quindicinalmente un piano editoriale per pubblicizzare gli eventi programmati a teatro in collaborazione con gli uffici comunali, ivi compresa la definizione del calendario social e l’individuazione di siti web dedicati sui quali effettuare la promozione degli eventi:
   * + SÌ
     + NO
2. Il concorrente è disponibile a pubblicizzare gli eventi tramite l’invio di mail a mailing list fornite dal Comune:
   * + SÌ
     + NO
3. *Descrivere eventuali ulteriori proposte innovative finalizzate ad accrescere il pubblico del Teatro (1 facciata)*

**B.2.3**

**Aperture gratuite**

Il concorrente si impegna a mettere a disposizione gratuita del Comune le prestazioni previste all’art. 7.a del capitolato, che verranno effettuate con modalità da dettagliare con il Comune:

* + - SÌ
    - NO

In caso affermativo, il concorrente si impegna ad effettuare n. \_\_\_\_ aperture gratuite nel biennio contrattuale.

**B.3 - ALTRI IMPEGNI ASSUNTI DALL’APPALTATORE**

**B.3.1**

**Gestione rapporti con il Comune** *(2 facciate)*

*Descrivere le modalità informatizzate per la gestione dei rapporti con il Comune, con particolare riferimento alle modalità operative con cui l’offerente comunicherà con il Comune e con i terzi concessionari del teatro, fornendo un esempio di procedura e planning per la progettazione / programmazione da condividere anche con modalità web based con il/i referenti/i comunali e un format per la successiva rendicontazione delle attività svolte da allegare alle fatturazioni mensili e allegando modelli esemplificativi.*

**B.2.2**

**Gestione prenotazione eventi**

Il concorrente è disponibile a gestire le prenotazioni per gli eventi del Comune ad ingresso gratuito, anche non all’interno del Teatro Sociale, con modalità organizzative e risorse umane a suo carico:

* + - SÌ
    - NO

In caso affermativo, il concorrente si impegna a gestire n. \_\_\_\_ eventi nel biennio contrattuale.

**B.2.3**

**Divise**

Il concorrente si impegna a fornire e fare indossare particolari idonee divise (soggette a previa approvazione del Comune) a tutti i componenti della squadra a contatto con il pubblico in occasione di ogni apertura (maschere, addetti al botteghino, responsabile del teatro):

* + - SÌ
    - NO

**A.4 - PULIZIA TEATRO** *(2 facciate)*

*Descrivere le modalità di erogazione del servizio e di gestione del personale, le strumentazioni ed il programma dei lavori che verrà attivato per garantire la pulizia di tutti gli spazi assegnati presso il teatro; le modalità di controllo della qualità del servizio; il numero, le funzioni e le responsabilità nonché il profilo degli operatori impiegati, tenuto conto degli obblighi previsti dal capitolato speciale.*

1. **BIGLIETTERIA AUTOMATIZZATA INTEGRATA**

*Allegare una scheda descrittiva delle caratteristiche hardware e software del sistema di biglietteria proposto (a norma del bando, tale scheda non è computabile nel numero massimo di facciate ammesso) ed indicare i seguenti elementi:*

**C.1 - CONTROLLO ELETTRONICO ACCESSI 2 SEDI MUSEI**

Il concorrente si impegna a garantire il controllo accessi elettronico con barcode / QRcode (white e black list) per ciascuno delle due sedi museali:

* + - SÌ
    - NO

**C.2 - RIDUZIONE COMMISSIONE PER VENDITA ON LINE**

Il concorrente si impegna ad applicare una commissione di servizio per vendita on line a carico dell’utente inferiore al massimo consentito del 15% ivato del prezzo del biglietto:

* + - SÌ
    - NO

In caso affermativo, il concorrente si impegna ad applicare una commissione del:

* + - 14% (ossia 1 punto % di riduzione)
    - 13% (ossia 2 punti % di riduzione)
    - 12% (ossia 3 punti % di riduzione)
    - 11% (ossia 4 punti % di riduzione)
    - 10% (ossia 5 punti % di riduzione)
    - 9% (ossia 6 punti % di riduzione)
    - 8% (ossia 7 punti % di riduzione)
    - 7% (ossia 8 punti % di riduzione)
    - 6% (ossia 9 punti % di riduzione)
    - 5% o inferiore (ossia 10 o più punti % di riduzione)

**C.3 - BIGLIETTERIA CON INVITI / NUMERO CHIUSO**

Il concorrente si impegna a garantire biglietteria con inviti o comunque a numero chiuso / posto numerato e non, anche gratuiti, per eventi/convegni in piazze/biblioteca, ecc. gestibile anche a cura del personale comunale se non ricadente nelle attività rilevanti SIAE/ADE (convegni in biblioteca):

* + - SÌ
    - NO

**C.4 - PRESENZA RETE VENDITA FISICA**

Il concorrente si impegna a garantire l’integrazione/presenze di rete di vendita fisiche in Provincia di Sondrio (escluso Sondrio) e Lombardia:

* + - SÌ
    - NO

In caso affermativo, il concorrente si impegna a garantire n. \_\_\_\_ punti vendita per tutta la durata contrattuale.

**C.5 - REPORTISTICA VENDITE**

Il concorrente si impegna a garantire la fornitura di ampia reportistica con andamento vendite in tempo reale tramite utenza web riservata consultabile anche dal/dai referente/i comunali e/o invio email automatiche con disponibilità di guida anche on line per la consultazione:

* + - SÌ
    - NO

1. **Per i criteri con punteggio discrezionale (D) sono state inserite, *in corsivo*, le indicazioni per redigere le parti corrispondenti del progetto ed è stato indicato il numero massimo di facciate ammesso. Per i restanti criteri, con punteggi tabellare (T) e quantitativo (Q), è invece già stato riportato il testo della dichiarazione che il concorrente deve limitarsi a completare mediante apposizione di crocette e/o compilazione del campo vuoto.** [↑](#footnote-ref-1)