GARA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PRESSO LE GALLERIE DEGLI UFFIZI, I MUSEI DEL POLO MUSEALE DELLA TOSCANA E IL MUSEO DELL’OPIFICIO DELLE PIETRE DURE

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE DEL MERCATO

QUESTIONARIO

***Da inviare a mezzo mail all’indirizzo:***

dsbsconsip@postacert.consip.it

Roma, 14/02/2020

 **Premessa**

Nell’ambito del Disciplinare siglato dalla Consip S.p.A. con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo, la Consip S.p.A. intende bandire gare per l’affidamento dei servizi di “assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico” ai sensi dell’art. 117 del D.Lgs. 42/2004, presso i Musei Statali (DM 23/12/2014 e ss.mm.ii.).

Il presente documento di consultazione del mercato ha l’obiettivo di:

* garantire la massima pubblicità alle iniziative per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
* ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
* pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei beni e servizi oggetto di analisi;
* ricevere da parte dei soggetti interessati osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato.

In merito all’iniziativa “GARA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PRESSO LE GALLERIE DEGLI UFFIZI, I MUSEI DEL POLO MUSEALE DELLA TOSCANA E IL MUSEO DELL’OPIFICIO DELLE PIETRE DURE” Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell’informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro **15 giorni solari** dalla data odierna all’indirizzo PEC dsbsconsip@postacert.consip.it.

**Gli operatori che hanno già dato risposta al questionario generale pubblicato da Consip in data 26 febbraio 2019 possono rispondere esclusivamente alla parte specifica.**

Alla presentazione del questionario seguirà una seconda fase di consultazione, organizzando un incontro *one to one* presso la nostra sede.

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell’iniziativa in oggetto.

Vi preghiamo di indicare se i Vostri contributi contengano informazioni e/o dati protetti da diritti di privativa o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazione riservata utile a ricostruire la Vostra posizione nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo di attività di cui alla consultazione.

 Vi chiediamo altresì di precisare, in vista dell’eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione, se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

Consip S.p.A. si riserva altresì la facoltà di interrompere, modificare, prorogare o sospendere la presente procedura provvedendo, su richiesta dei soggetti intervenuti, alla restituzione della documentazione eventualmente depositata senza che ciò possa costituire, in alcun modo, diritto o pretesa a qualsivoglia risarcimento o indennizzo.

**Dati azienda**

|  |  |
| --- | --- |
| **Azienda** |  |
| **Indirizzo** |  |
| **Nome e cognome del referente** |  |
| **Ruolo in azienda** |  |
| **Telefono** |  |
| **Fax** |  |
| **Indirizzo e-mail** |  |
| **Data compilazione del questionario** |  |

**Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche *“Regolamento UE”*), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d’ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all’ attività di consultazione del mercato sopradetta, nell’ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.

Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

Il conferimento di Dati alla Consip S.p.A. è facoltativo; l'eventuale rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di acquisire da parte Vostra, le informazioni per una più compiuta conoscenza del mercato relativamente alla Vostra azienda.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All’interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l’interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l’accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; *iii)* il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; *iv)* il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all’art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L’invio a Consip S.p.A. del Documento di Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è Consip S.p.A., con sede in Roma, Via Isonzo 19 D/E. Le richieste per l’esercizio dei diritti riconosciuti di cui agli artt. da 15 a 23 del regolamento UE, potranno essere avanzate al Responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo di posta elettronica esercizio.diritti.privacy@consip.it.

**Breve descrizione dell’iniziativa**

Le domande seguenti sono finalizzate a raccogliere informazioni di mercato riguardanti la gara di prossima pubblicazione nell’ambito del Disciplinare siglato tra il MiBACT e la Consip S.p.A., per l’affidamento presso le Gallerie degli Uffizi, i Musei del Polo Museale della Toscana e l’Opificio delle Pietre Dure, dei servizi di assistenza alla visita e di ospitalità al pubblico, ai sensi dell'art.117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.

La futura gara potrà riguardare l’esecuzione da parte del Concessionario delle seguenti attività:

* servizi di biglietteria, informazioni e accoglienza (informazioni e orientamento dei visitatori, biglietteria fisica e off site, controllo accessi);
* servizi di assistenza alla visita (servizio di noleggio e distribuzione audio/video guide – inclusa la realizzazione dei contenuti - e radioguide, servizio di assistenza sala, visite guidate e attività didattiche);
* servizio di organizzazione eventi per i Musei del Polo museale della Toscana;
* servizio di bookshop.

**Domande – Questionario generale** (*da compilare solo dalle aziende che non hanno risposto al questionario pubblicato in data 26/02/2019*)

1. Indicare il fatturato specifico sostenuto dall’azienda per la fornitura dei servizi museali oggetto di gara nel triennio precedente all’anno corrente (Anno questionario “-3”/ Anno questionario “-1”) eventualmente suddiviso nelle varie attività costituenti l’oggetto principale (biglietteria, visite guidate, didattica, audio/video guide, bookshop).

|  |
| --- |
|  |

1. Con riferimento alla fornitura dei servizi oggetto di gara, potreste descrivere le vostre esperienze, specificando quali sono i committenti, i servizi svolti, la durata del servizio ed eventuali criticità riscontrate?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Committente** | **Servizi svolti** | **Durata del servizio** | **Criticità** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. In quale forma di partecipazione avete eventualmente partecipato alle precedenti iniziative bandite da Consip per servizi analoghi, e quali servizi avete erogato?

|  |
| --- |
|  |

1. Relativamente ai servizi da voi forniti quali sono, a vostro parere, le eventuali innovazioni / migliorie rispetto alle gare già bandite che possono contribuire a una maggiore qualità del servizio?

|  |
| --- |
|  |

**Domande – Questionario specifico**

1. Sareste interessati a partecipare alla gara in oggetto? Se no, quali sono le motivazioni principali?

|  |
| --- |
|  |

1. Ritenete che tramite la realizzazione a cura del Concessionario di iniziative/attività promozionali e/o servizi logistici (es. navetta circolare) si possa migliorare la valorizzazione e incrementare la fruizione dei siti culturali meno visitati e/o più distanti tra quelli oggetto di gara? Se no, quali sono le motivazioni principali?

|  |
| --- |
|  |

1. Avete esperienze pregresse nell’ambito dell’organizzazione di eventi presso siti culturali? Se sì, riportarle di seguito con una breve descrizione.

|  |
| --- |
|  |

1. Riportare eventuali criticità nell’utilizzo di *Ticket Vending Machine* in luogo delle biglietterie fisiche e possibili soluzioni.

|  |
| --- |
|  |

1. In base alle vostre esperienze, per ciascuno dei seguenti servizi:
* Biglietteria e accoglienza;
* Informazioni;
* Call Center;
* Visite Guidate;
* Didattica;
* Assistenza sala;
* Bookshop;

qual è il livello linguistico, ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER), minimo necessario per garantire un adeguato livello qualitativo?

|  |
| --- |
|  |

1. In base alle vostre esperienze, qual è il tasso di utilizzo di App di supporto alla visita rispetto a quello dei dispositivi audio e video guide “tradizionali”?

|  |
| --- |
|  |

1. Avete indicazioni o commenti da fornire in merito ai servizi oggetto della gara?

|  |
| --- |
|  |

1. Indicare ulteriori elementi / informazioni che possono essere utili per lo sviluppo dell’iniziativa.

|  |
| --- |
|  |

Con la sottoscrizione del Documento di Consultazione del mercato, l’interessato acconsente espressamente al trattamento dei propri Dati personali più sopra forniti.

|  |
| --- |
| **Firma operatore economico** |
| [Nome e Cognome] |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* |