



Direzione Generale Musei

Servizi di supporto finalizzati alla realizzazione di un
progetto per il miglioramento della fruizione
per il Vittoriano

DISCIPLINARE TECNICO

All. A

INDICE

1.	OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO	3
2.	ISTITUTO BENEFICIARIO DEL PROGETTO E SEDE	3
3.	AMMONTARE DELL’AFFIDAMENTO	3
4.	DURATA DELL’AFFIDAMENTO.....	3
5.	DESCRIZIONE DEL PROGETTO	3
6.	PROSPETTO RIEPILOGATIVO PROGETTO/SERVIZI PER SEDE.....	4
7.	MODALITA’ OPERATIVE	3
8.	MODALITA’ DI GESTIONE.....	8
9.	VERIFICHE, CONTROLLI E MONITORAGGIO	9

1. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Il presente disciplinare tecnico descrive i servizi di supporto finalizzati alla realizzazione di un progetto per il miglioramento della fruizione del Vittoriano, di cui al successivo paragrafo (2. Tab 1), da affidare in base al contratto di affidamento diretto alla società Ales ed il cui dettaglio è riportato nel successivo paragrafo 6 e nell'allegato 1 *Descrizione delle attività*, al presente disciplinare.

2. ISTITUTO BENEFICIARIO DEL PROGETTO E SEDI

Tab. 1 Istituto beneficiario e sedi

REGIONE	ISTITUTO BENEFICIARIO E SEDE	INDIRIZZO
LAZIO	Direzione regionale Musei Lazio - sede Vittoriano	Piazza Venezia, s.n.c. - 00187 Roma

3. AMMONTARE DELL’AFFIDAMENTO

Il corrispettivo relativo all'affidamento per l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del presente disciplinare è fissato nell'importo pari a € 454.769,47 IVA esclusa.

4. DURATA DELL’AFFIDAMENTO

La durata prevista per la prestazione del servizio è di 5 mesi, a decorrere dal 1° agosto 2020 e fino al 31 dicembre 2020.

5. DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Il presente disciplinare descrive nel dettaglio il progetto previsto per il Vittoriano che rientra in una più ampia azione perseguita dal MiBACT finalizzata all'ampliamento del sistema dei servizi e l'incremento della qualità dei beni offerti alla fruizione, attraverso attività di supporto a quelle istituzionali e, nello specifico, tramite la realizzazione di obiettivi finalizzati al miglioramento della fruizione nei musei.

Nello specifico il progetto previsto nell'ambito del presente contratto è:

- Progetto per il miglioramento della fruizione nei musei

5.1 Progetto per il miglioramento della fruizione nei musei

Il progetto è finalizzato al miglioramento dei servizi per il pubblico relativi alla fruizione dei Musei. Il progetto intende rafforzare l'offerta culturale con un potenziamento delle attività di assistenza al pubblico, anche in lingua straniera, accoglienza e sorveglianza così da poter ampliare l'offerta espositiva e, contemporaneamente, garantire una maggiore sicurezza dei beni custoditi nei musei.

Il progetto è realizzato presso:

- Il Vittoriano

6. PROSPETTO RIEPILOGATIVO PROGETTIO/SERVIZI PER SEDE

Tab. 2 – Servizi per sede

<i>Potenziamento dei servizi di supporto finalizzati alla realizzazione di un progetto per il miglioramento della fruizione per il Vittoriano</i>		Direzione regionale Musei Lazio
5.1. Progetto per il miglioramento della fruizione nei musei		
Assistenza al pubblico e sorveglianza	Attività	Livelli di servizio
Bonifica delle aree di pertinenza	X	n.5 post
Custodia	X	
Sorveglianza	X	
Accoglienza ed informazioni al pubblico	X	
Informazioni al pubblico di carattere storico-artistico, anche in lingua straniera	X	
Gestione flussi e contingentamento	X	
Assistenza nelle fasi di allestimento e disallestimento mostre	X	
Vendita biglietti e materiale informativo	Attività	Livelli di servizio
Vendita titoli d'accesso	X	n. 1 post
Rendicontazione vendita titoli d'accesso	X	
Vendita materiale informativo/cataloghi	X	
Rendicontazione vendita materiale informativo/cataloghi	X	
Servizi per gli ascensori panoramici	Attività	Livelli di servizio
Controllo titoli di accesso	X	n. 2 post
Contingentamento e gestione flussi ascensori panoramici	X	

7. MODALITA' OPERATIVE

Il presente paragrafo descrive le attività svolte presso il Vittoriano; per la quantificazione dei livelli minimi di servizio relativi al progetto da attuare si rimanda alla Tab. 2 Servizi per sedi (paragr. 6).

Direzione regionale Musei Lazio

Progetto 5.1 – sede Vittoriano

Il progetto per il miglioramento della fruizione verrà realizzato tramite l'esecuzione di servizi di supporto alla sorveglianza ed accoglienza da erogarsi presso il Vittoriano e, su indicazione dell'Amministrazione, presso altre sedi di pertinenza della Direzione situate a Roma.

I servizi da realizzare nell'ambito del suddetto progetto sono:

Assistenza al pubblico e sorveglianza

Il servizio verrà erogato tramite un numero di postazioni giornaliere pari a 5, comprese tra: Ingresso cancellata piazza Venezia, Portone Bronzeo, picchetto d'onore, Piazzale del Bollettino, postazione dinamica Piazzale del Bollettino-Propilei-caffetteria e ingresso Ara Coeli. Delle suddette postazioni, ogni domenica, presso il Museo Nazionale del Palazzo di Venezia, n. 1 postazione mobile di accoglienza ed informazioni al pubblico, tra: Portone d'ingresso via del Plebiscito - Palazzetto Collezione Bronzetti.

Nell'ambito dei servizi di sorveglianza e assistenza al pubblico, Ales garantirà:

- la custodia del monumento, attraverso la gestione delle aperture e chiusure dell'edificio con relativo ritiro e consegna delle chiavi presso il Comando dei Carabinieri di piazza Venezia, le attività di bonifica del monumento, la segnalazione di eventuali problematiche/malfunzionamenti degli ascensori panoramici e degli impianti presenti nell'area e le attività connesse alla gestione dello stesso in occasione di eventi, rassegne, cerimonie istituzionali di Stato in occorrenza delle quali Ales viene coinvolta su specifica richiesta dell'Amministrazione per le aperture, in orari diversi dall'ordinario e, etc.;
- l'accoglienza al pubblico, anche attraverso l'erogazione di informazioni sugli orari di apertura e chiusura del sito, sui servizi al pubblico offerti presso il monumento, etc.;
- la sorveglianza del monumento al fine di preservarne l'integrità ed il decoro ed agevolarne la fruizione da parte del pubblico, attraverso la vigilanza sul bene monumentale, sulle opere e sulle strutture ed in generale sull'area di competenza e con il controllo di eventuali anomalie, che qualora esistenti verranno immediatamente comunicate ai referenti dell'Amministrazione secondo le modalità concordate. Il personale Ales infine farà osservare ai visitatori, con cortesia e fermezza, i divieti di toccare le strutture, di consumare cibo, il rispetto di eventuali distanze di sicurezza e l'astensione da comportamenti rischiosi.

L'erogazione dei suddetti servizi di assistenza al pubblico e sorveglianza come sopra descritti, dovrà prevedere, oltre all'attività di sorveglianza sul patrimonio e gestione dei flussi di visitatori, la possibilità che il personale Ales fornisca, su specifica richiesta del pubblico, informazioni di natura storico-artistica sul monumento e le opere ivi contenute, anche in lingua straniera (preferibilmente inglese) e che tale attività, su indicazione dell'Amministrazione e per eventi che rivestano carattere temporaneo, possa essere erogato, con modalità da concordare, anche durante l'accompagnamento di visitatori in aree solitamente non fruibili al pubblico o in occasione di mostre. Con riferimento a queste ultime potrà essere prevista la vendita del relativo catalogo, per conto dell'Istituto; tale servizio rivestirà comunque carattere residuale rispetto ai servizi principali oggetto della presente convenzione.

Il personale Ales addetto indosserà divisa e cartellino di riconoscimento e presterà attenzione, con cortesia e fermezza, affinché i visitatori si astengano da comportamenti imprudenti, vigliando sul rispetto delle regole.

Vendita biglietti e materiale informativo

Il servizio verrà erogato tramite n. 1 postazione giornaliera presso la biglietteria degli ascensori panoramici.

Ales svolgerà l'attività di gestione della biglietteria tramite l'erogazione di un biglietto ai visitatori che intendano visitare la terrazza panoramica delle Quadrighe attraverso gli ascensori panoramici; per l'accesso sono previste tre diverse tipologie di biglietto:

- Intero: € 10,00
- Ridotto: € 2,00 (da 18 anni a 25 anni)
- Gratuito: fino ai 18 anni e per disabili con accompagnatori, personale MiBACT, guide turistiche e altre gratuità.

Le agevolazioni per l'ingresso sono quelle previste dal Decreto Ministeriale 507 dell'11 dicembre 1997, Regolamento Beni Culturali Norme Istituzione Biglietto Ingresso Musei e s.m.i.

Nello specifico, per quanto attiene il servizio in oggetto, i biglietti saranno predisposti e forniti dall'Amministrazione, alla quale verrà consegnato l'intero incasso, senza che sia previsto da parte di Ales alcun rientro di tipo economico. In particolare, gli incassi saranno consegnati al referente dell'Amministrazione individuato come "agente contabile", per mezzo di un servizio portavalori.

La periodicità di consegna dei biglietti da parte dell'Amministrazione e degli incassi da parte di Ales verrà concordata con l'Amministrazione.

Il servizio verrà reso attraverso una postazione fissa all'interno della biglietteria adiacente gli ascensori. L'addetto Ales alla cassa indosserà divisa e cartellino di riconoscimento. Ad inizio e a fine turno il personale provvederà ad attuare rispettivamente l'apertura e la chiusura cassa, nonché le operazioni di rendicontazione per l'Amministrazione, secondo le modalità con essa concordate.

Si specifica che, qualora l'Amministrazione intendesse attivare ulteriori postazioni di biglietteria in occasione di mostre temporanee o nuovi percorsi di visita all'interno del monumento, il servizio potrà essere rimodulato su indicazione dell'Amministrazione, al fine di soddisfare tale esigenza, anche per quanto attiene il recepimento di eventuali variazioni degli importi dei biglietti d'ingresso.

Servizi per gli ascensori panoramici

Il servizio verrà erogato tramite n. 2 postazioni giornaliere presso gli ascensori panoramici Ales effettuerà anche il contingentamento dei visitatori in attesa di accedere agli ascensori e l'accompagnamento degli stessi all'interno degli ascensori e fino alla terrazza, dalla quale il personale Ales si occuperà anche di riaccompagnare i visitatori al livello di partenza.

In caso di guasto improvviso, o di blocco, degli ascensori panoramici il personale Ales addetto comunicherà immediatamente l'accaduto al proprio Responsabile e contestualmente alla ditta di manutenzione incaricata al fine di consentire nel più breve tempo possibile il ripristino delle normali condizioni di funzionamento. Nel caso in cui il blocco avvenga durante la corsa e/o in presenza di passeggeri, il personale Ales, dopo aver segnalato come sopra descritto l'evento, potrà procedere ad

effettuare solo ed esclusivamente la manovra di emergenza, come individuata nell'attestato del corso di addestramento teorico/pratico alla manovra di emergenza, rilasciato dalla stessa ditta di manutenzione (corso impartito da un tecnico qualificato); non sarà consentita al personale Ales in possesso di tale attestato alcuna altra iniziativa in merito.

Il personale Ales addetto indosserà divisa e cartellino di riconoscimento e presterà attenzione, con cortesia e fermezza, affinché i visitatori si astengano da comportamenti imprudenti, vigliando sul rispetto delle regole.

In generale, qualora l'Amministrazione prevedesse significative modifiche organizzative del servizio di vigilanza già erogato dal personale MiBACT, Ales garantirà, anche in fase di progettazione, la propria collaborazione all'adeguamento dell'organizzazione sopra descritta alle nuove disposizioni.

Il personale dell'Amministrazione assicurerà, secondo le proprie modalità organizzative, l'apertura e la chiusura delle sale e pertanto tali operazioni sono pertanto da considerarsi di esclusiva competenza dell'Amministrazione.

Per la realizzazione dei servizi citati si prevede l'impiego da parte di Ales di una struttura operativa composta da n. 22 unità di personale impegnate full time su turni, coordinate da un Responsabile di Gestione coadiuvato da un Caposquadra operativo, individuato fra le risorse impiegate

Il Responsabile garantirà, oltre che la gestione amministrativa del personale, la corretta erogazione dei servizi e un'organizzazione puntuale ed efficace delle turnazioni, con l'obiettivo di adeguare in maniera flessibile la struttura alle diverse necessità operative, di mantenere costante lo standard qualitativo previsto e di gestire eventuali problematiche, provvedendo contestualmente alla rendicontazione puntuale del lavoro svolto.

Sarà compito del Responsabile relazionarsi con il Referente dell'Amministrazione per quanto attiene le questioni operative e per la pianificazione e certificazione delle attività svolte.

In un apposito documento gestionale (Piano esecutivo), redatto in collaborazione con il Referente di progetto individuato dall'Amministrazione, verranno stabiliti orari e disciplinate le modalità di ingresso ed uscita del personale al fine di garantire l'esecuzione di tutte le attività necessarie alla verifica delle postazioni, eventuali passaggi di consegne, modalità di comunicazione delle emergenze etc; tale piano potrà comunque essere integrato a fronte di eventuali modifiche organizzative.

Nello stesso documento sarà inoltre compreso un prontuario per il coordinamento fra le attività svolte da Ales e quelle svolte dal personale MiBACT e dagli altri eventuali soggetti impegnati in attività di accoglienza e sorveglianza presso il monumento.

Con l'obiettivo di assicurare l'erogazione di un servizio di qualità, Ales, a seguito di un apposito corso di formazione consegnerà al personale di eventuale nuova assunzione un Manuale di Istruzioni Operative relative alle modalità di svolgimento del servizio e alla gestione delle criticità ed emergenze, elaborato dall'Azienda alla luce della pluriennale esperienza maturata nel settore.

Il progetto verrà realizzato tramite l'esecuzione dei servizi da erogarsi dal lunedì alla domenica nella fascia oraria compresa tra le ore 8:30 e le 20:00 in concomitanza con l'orario di apertura al pubblico del monumento, escluso il 25 dicembre.

8. MODALITA' DI GESTIONE

I rapporti di natura strettamente operativa, per il necessario coordinamento degli interventi sono tenuti da un Responsabile per Ales e da un Referente individuato dall'Amministrazione.

In ogni caso l'Amministrazione si impegna a fornire la propria assistenza e collaborazione al personale Ales nell'espletamento del servizio e a mettere a disposizione del personale Ales locali e suppellettili idonei di supporto logistico, oltre a consentire l'utilizzo di una linea telefonica per la necessaria reperibilità.

L'Amministrazione ha facoltà di indirizzo e controllo sui servizi da svolgere ed Ales si adeguerà per fornire ogni possibile assistenza al fine di agevolare l'esercizio delle facoltà ad essa spettanti.

Tutti gli interventi, che esulano dall'attività ordinaria e/o presenteranno caratteristiche di specificità in relazione alla natura dei beni oggetto d'intervento, verranno concordati con l'Amministrazione ed eseguiti sotto il loro indirizzo.

L'acquisto di materiali di consumo per lo svolgimento delle attività ordinarie sarà a carico di Ales; l'acquisto di materiali di consumo per attività straordinarie o comunque non pianificabili ex ante andrà condivisa in contraddittorio.

I servizi di cui alla tabella 2 paragrafo 6 saranno erogati attraverso l'impiego di personale che presterà la propria attività presso il Monumento a Vittorio Emanuele II, senza tuttavia che ciò comporti un obbligo alla presenza continuativa, considerando la necessità della fruizione da parte dello stesso degli istituti contrattuali previsti dalla legge e dai contratti di lavoro (ferie e permessi) e le assenze dovute ad un tasso di morbidità naturale.

Con l'obiettivo di garantire i livelli previsti per l'erogazione dei servizi, Ales provvederà altresì alle necessarie sostituzioni, in occasione di assenze prolungate, quali congedi (personali e/o familiari), aspettative, malattia di lunga durata, etc. nonché in occasione della cessazione dei rapporti di lavoro.

Per quanto attiene i servizi oggetto dell'affidamento, Ales provvederà ad effettuare, sulla base di una programmazione condivisa degli interventi e delle attività da eseguire, una pianificazione solitamente trimestrale delle attività da svolgere.

Le pianificazioni dovranno essere trasmesse al Referente individuato dall'Amministrazione, 15 giorni prima dell'inizio del periodo pianificato; tale pianificazione potrà comunque essere suscettibile di variazioni anche in relazione a richieste e/o modifiche successive, che dovranno essere comunicate dall'Istituto tramite nota scritta.

Con riferimento alle attività pianificate Ales invierà inoltre mensilmente al Referente dell'Amministrazione una scheda di sintesi con l'indicazione dettagliata delle attività svolte nel periodo, per l'accertamento da parte dell'Amministrazione delle prestazioni effettuate, nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici. Tale scheda di sintesi, controfirmata dallo stesso Referente, avrà valenza di documento attestante la regolare esecuzione del servizio svolto e verrà allegato alla relativa fattura per il pagamento del corrispettivo.

Il regolare svolgimento delle attività sarà soggetto per parte di Ales all'applicazione rigorosa delle leggi in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, quale il Testo Unico sulla Sicurezza n°81/2008 e sue ss.mm. e ii.

9. VERIFICHE, CONTROLLI E MONITORAGGIO

Per verificare la regolarità e qualità del servizio il Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo si riserva di effettuare, per tramite di un gruppo interno di monitoraggio, accertamenti anche durante le ore di lavoro procedendo all'ispezione dei locali e delle aree utilizzate in qualsiasi momento e senza preventivo avviso.

Roma,

Per il Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo

Per Ales SpA _____

ALLEGATO 1
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

PROGETTO PER IL MIGLIORAMENTO DELLA FRUIZIONE NEI MUSEI

Assistenza al pubblico e sorveglianza

Bonifica delle aree di pertinenza

L'attività di bonifica viene effettuata nell'ambito di progetti che prevedono una presenza numerica preponderante del personale Ales presso monumenti, musei ed aree archeologiche e viene effettuata principalmente in orario di chiusura del sito e prevede l'indirizzamento del pubblico verso l'uscita, la verifica negli ambienti e nelle aree assegnati dell'assenza di visitatori, di materiali ed oggetti non pertinenti la struttura, nonché una ricognizione di carattere generale sullo stato dei luoghi. Gli oggetti rinvenuti nel corso della bonifica verranno dati in consegna all'Amministrazione per le opportune determinazioni; eventuali anomalie riscontrate saranno comunicate all'Amministrazione.

Custodia

L'attività di custodia è rivolta agli immobili che ospitano beni (musei, aree archeologiche etc.) e prevede la custodia del sito, l'apertura e chiusura dell'edificio al pubblico, il controllo del passaggio di consegne fra i turni di personale, la gestione delle entrate ed uscite di personale autorizzato dall'Amministrazione anche nei giorni di chiusura (ditte, fornitori, restauratori etc.), fuori dal regolare orario di apertura al pubblico, la gestione del centralino, lo smistamento della posta in arrivo e l'accensione e lo spegnimento di impianti relativi al regolare funzionamento del sito e di attrezzature inerenti installazioni artistiche e/o multimediali (computer, videoproiettori, etc.). In relazione agli impianti il personale è tenuto a segnalare immediatamente al referente dell'Amministrazione eventuali problematiche o malfunzionamenti degli impianti presenti nell'area (elettrico, idraulico, condizionamento illuminotecnica etc.), per le determinazioni del caso.

Sorveglianza

L'attività prevede il supporto alla sorveglianza erogata dall'Amministrazione secondo le modalità concordate con i singoli istituti e consiste principalmente nella sorveglianza sulle strutture e sui beni custoditi nei musei al fine di preservarne l'integrità; l'attività è da intendersi estesa anche a tutto ciò che consente o agevola la fruizione dei beni stessi, vetrine, allestimenti, strutture protettive, pannelli, materiale didattico presente etc., anche in occasione di esposizioni temporanee. Il servizio verrà reso tramite postazioni fisse o mobili, secondo quanto concordato con l'Amministrazione. Il personale Ales indosserà divisa e cartellino di riconoscimento e ad inizio e fine turno verificherà lo stato delle opere, delle eventuali teche e vetrine, delle strutture monumentali ed in generale dell'area di competenza, controllando che non vi siano anomalie, che qualora esistenti verranno comunicate ai referenti dell'Amministrazione secondo le modalità concordate. Contestualmente il personale Ales potrà provvedere all'accensione e lo spegnimento di attrezzature inerenti installazioni artistiche e/o multimediali (computer, videoproiettori, etc.). Durante l'orario di apertura al pubblico il personale Ales vigilerà sulle opere e sulle strutture, sullo stato di conservazione degli oggetti esposti e risponderà con premura alle domande dei visitatori. Con cortesie e fermezza farà osservare ai visitatori i divieti di toccare opere e strutture e farà rispettare le eventuali distanze di rispetto e quanto altro previsto nei regolamenti specifici; inviterà inoltre i visitatori ad astenersi da comportamenti rischiosi o fastidiosi. Il personale presterà particolare

attenzione in occasione di visite guidate di gruppi numerosi o di scolaresche. Al termine dell'orario di apertura al pubblico, il personale, dopo aver invitato cortesemente i visitatori ad avviarsi all'uscita, collaborerà, se richiesto, alle operazioni di chiusura del museo che consisteranno principalmente in: controllo degli spazi che possono costituire nascondiglio (come toilette, vani scala, ascensori, tendaggi, edifici periferici, fontane etc.), verifica dell'assenza all'interno delle sale e delle aree di visitatori, controllo finale sullo stato delle opere e delle strutture. Regolamenti specifici normeranno il passaggio delle consegne con il personale dell'Amministrazione. Non saranno di competenza del personale Ales le operazioni di apertura e chiusura del sito, né la gestione di impianti di allarme, illuminotecnica e simili, né i controlli periodici e la segnalazione di mancato funzionamento di uscite di sicurezza, cartellonistica d'emergenza, estintori, etc.

Accoglienza ed informazioni al pubblico

L'attività, da svolgersi contestualmente alle operazioni di sorveglianza, consiste nell'accoglienza al pubblico, anche a supporto di quelle effettuate da personale dell'Amministrazione e nello specifico, nell'erogazione di informazioni sugli orari di apertura e chiusura dei siti, sui servizi al pubblico da questi offerti e sulla loro ubicazione all'interno della struttura e sulle caratteristiche generali del patrimonio in essi conservato; le richieste di informazioni specifiche di carattere storico, artistico o altro saranno trasferite al personale preposto dell'istituto, a meno di differenti accordi con i referenti dell'Amministrazione.

Informazioni al pubblico di carattere storico-artistico, anche in lingua straniera

L'attività, da svolgersi contestualmente alle operazioni di sorveglianza, prevede l'accoglienza al pubblico e, nello specifico, qualora venga espressamente richiesto dai visitatori, anche l'erogazione di informazioni di carattere storico-artistico, sugli edifici, sugli ambienti, le opere e sulle aree interessate dall'attività, nonché, se previsto, sul migliore utilizzo di applicazioni e prodotti multimediali dell'Amministrazione. Le informazioni dovranno essere fornite, oltre che in italiano, anche in lingua straniera (preferibilmente inglese). Tale attività, su specifica indicazione dell'Amministrazione e per eventi che rivestano carattere temporaneo, potrà essere erogato, con modalità da concordare, anche durante l'accompagnamento di visitatori in aree solitamente non fruibili al pubblico o in occasione di mostre.

Gestione flussi contingentamento

L'attività, da svolgersi contestualmente alle operazioni di sorveglianza consiste nella gestione dei flussi di visitatori all'interno delle aree di competenza e/o delle sale museali al fine di evitare un sovraffollamento nocivo per la sicurezza dei visitatori e dei beni. L'attività potrà prevedere in casi specifici anche il contingentamento dei visitatori; le attività verranno effettuate secondo le modalità previste all'interno dei singoli siti e concordate di volta in volta con i referenti dell'Amministrazione.

Assistenza nelle fasi di allestimento e disallestimento mostre

L'attività prevede la sorveglianza e l'assistenza in occasione delle fasi di allestimento e disallestimento mostre ed eventi ed in particolare il controllo degli accessi e l'accompagnamento del personale autorizzato, l'apertura e chiusura ed eventuale presidio degli ingressi secondari per il transito di personale e di mezzi autorizzati.

Vendita biglietti e materiale informativo

Vendita titoli d'accesso

L'attività prevede la vendita al pubblico di titoli d'accesso predisposti e forniti dall'Amministrazione secondo le modalità individuate dai singoli Istituti. Le specifiche modalità operative ed esecutive dell'attività, quali orari di servizio, gestione ridotti e gratuiti, consegna dei titoli, conservazione matrici, incassi etc., saranno concordate con l'Amministrazione in appositi documenti gestionali. Il rifornimento dei titoli d'accesso sarà a carico dell'Amministrazione.

Rendicontazione vendita titoli d'accesso

L'attività consta nella rendicontazione contabile giornaliera, a fine servizio, dei titoli venduti e nell'elaborazione di una distinta relativa all'incasso quotidiano; la periodicità di consegna degli incassi e la conseguente elaborazione del prospetto riassuntivo di periodo saranno stabilite con l'Amministrazione, con la quale verranno concordate anche le eventuali modalità di consegna degli incassi all'agente contabile individuato.

Vendita materiale informativo/cataloghi

L'attività prevede la vendita al pubblico di materiale informativo (guide, mappe, volumi etc.) e cataloghi in occasione di mostre temporanee predisposti e/o forniti dall'Amministrazione secondo le modalità individuate dai singoli Istituti. Le specifiche modalità operative ed esecutive dell'attività, quali orari di servizio, conservazione del materiale etc., saranno concordate con l'Amministrazione in appositi documenti gestionali. Il rifornimento dei materiali sarà a carico dell'Amministrazione.

Rendicontazione vendita materiale informativo/cataloghi

L'attività consiste nella rendicontazione contabile giornaliera, a fine servizio, relativa della vendita del materiale informativo, dei cataloghi etc. e nell'elaborazione di una distinta relativa all'incasso quotidiano; la periodicità di consegna degli incassi e la conseguente elaborazione del prospetto riassuntivo di periodo saranno stabilite con l'Amministrazione, con la quale verranno concordate anche le eventuali modalità di consegna degli incassi all'agente contabile individuato o ad altri soggetti indicati dall'Amministrazione.

Servizi per gli ascensori panoramici

Controllo titoli di accesso

Gli addetti alla sorveglianza, ed in special modo quelli adibiti agli ingressi, potranno controllare, se richiesto, il possesso del titolo di accesso al sito (e/o a specifici settori di esso ed anche in occasione di mostre) e in qualsiasi momento chiederne conto al visitatore durante la visita. In caso di verifica dell'assenza del titolo di accesso, gli addetti informeranno prontamente i referenti dell'Amministrazione.

Contingentamento e gestione flussi ascensori panoramici

Il servizio prevede la gestione del flusso dei visitatori in attesa presso il settore adibito antistante gli ascensori panoramici. Al fine di garantire la sicurezza e la correttezza dei flussi l'operatore provvede a garantire che l'attesa avvenga in una fila ordinata e decorosa e che ciascun visitatore rispetti il proprio turno. L'addetto organizza il gruppo nei numeri previsti dalla cabina dell'ascensore. L'operatore garantisce altresì che le categorie agevolate possano usufruire dello "skip the line" come previsto dalla normativa di riferimento.