

DISCIPLINARE TECNICO DI GARA

La Concessione ha per oggetto l'organizzazione e la gestione della biglietteria, delle prenotazioni, delle informazioni, delle visite guidate, dei laboratori e della promozione attraverso l'utilizzo di personale competente e con comprovata esperienza professionale, adeguatamente formato a cura e oneri del Concessionario.

I servizi dovranno svolgersi presso la Rocca e il Borgo Medievale di Torino in appositi spazi che la Città metterà a disposizione attraverso la concessione del servizio: Rocca e, in uso non esclusivo, laboratorio di Casa Pellegrini e laboratorio di Casa Cuorgnè.

A1 – Gestione del servizio

I servizi oggetto della concessione dovranno essere prestati nel pieno rispetto di quanto previsto dal D.Lgs.42/2004 “Codice dei beni culturali e del paesaggio” e s.m.i. e di tutte le altre normative vigenti in materia e di quanto sancito dal “Codice Etico dell'ICOM per i Musei” in materia di tutela e valorizzazione dei beni culturali.

L'attività gestionale dovrà essere prestata costantemente con precisione, impegno e professionalità tali da garantire il rispetto delle procedure di sicurezza, valorizzare al massimo la fruibilità e l'immagine del museo e della Città nei confronti dei visitatori e mantenere alto lo standard qualitativo dei servizi.

La Rocca è aperta al pubblico dal **martedì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 19.00** e pertanto i servizi dovranno essere garantiti in tali giorni e orari.

Eventuali variazioni saranno comunicati dalla Direzione del Museo.

L'accesso in Rocca è possibile solo in gruppo e con visita guidata.

Per motivi di sicurezza, come previsto dal Certificato di Prevenzione Incendi, il singolo gruppo non deve superare le 25 unità + la guida e sono consentiti in contemporanea n. 2 gruppi di massimo 25 persone cadauno collocati sempre su piani diversi dell'edificio. Fanno eccezione i gruppi scuola per i quali è previsto l'accesso fino ad un massimo di 30 unità, ma a patto che non vi sia altro gruppo di visitatori.

Il concessionario dovrà indicare, tra il personale assegnato, una figura di **responsabile referente** nei confronti della Direzione e un sostituto. La presenza di tale referente/sostituto deve essere assicurata per l'intera durata del servizio giornaliero, non necessariamente intesa come presenza fissa al Borgo ma anche come reperibilità.

Tale referente si rapporterà con la Direzione del Museo per tutti gli aspetti gestionali relativi ai servizi in concessione e dovrà inoltre far osservare al personale del concessionario tutte le direttive impartite dalla Direzione del Museo.

Ulteriori disposizioni dettagliate circa l'organizzazione e l'orario dei servizi ed eventuali adeguamenti gestionali saranno comunicati per scritto al Concessionario dalla Direzione del Museo.

A2 - Servizio di biglietteria e di prenotazioni

Lo svolgimento del servizio di biglietteria e prenotazioni richiede posizione lavorativa n. 1

L'addetto al servizio curerà:

- l'emissione dei biglietti e la gestione della cassa elettronica per le visite guidate, per i laboratori e attività varie (compleanni, promozioni);
- la formazione dei gruppi di visitatori da accompagnare
- il servizio di prenotazione e informazione sia per le visite sia per i laboratori didattici, garantendo agli utenti il massimo accesso possibile, anche via web o utilizzando un servizio di call center;
- la gestione dell'agenda delle prenotazioni delle visite al Museo e delle presenze ad altre iniziative da parte del pubblico scolastico e di quello generico.
- la gestione della contabilità e la rendicontazione di tutti i movimenti di denaro;
- la compilazione giornaliera dei moduli per il resoconto degli incassi da trasmettere mensilmente alla Direzione del Museo;
- la redazione mensile dei dati di flusso del pubblico sulla base dei dati di biglietteria;
- la gestione dei materiali informativi, d'indagine statistica e comunque inerente all'accoglienza del pubblico;

Per tale mansione è prevista la seguente figura professionale:

Addetto alla vendita di biglietti e al controllo dell'accesso, anche con la vendita di libri e gadgets; addetto di attività di receptions e accompagnamento dei visitatori.

L'addetto al servizio dovrà avere una conoscenza di base della lingua inglese adeguata al servizio.

Il servizio di biglietteria terminerà 45 minuti prima della chiusura al pubblico della Rocca. Eventuali variazioni saranno comunicate dalla Direzione del Museo.

L'addetto ai servizi avrà l'obbligo di essere al proprio posto con necessario anticipo onde poter provvedere alla gestione della vendita dei biglietti al momento dell'apertura della sede museale al pubblico.

Per lo svolgimento del servizio di biglietteria elettronica, il Concessionario dovrà dotarsi di un apposito sistema di registrazione conforme alle vigenti normative fiscali in particolare il D.Lgs. 60/1999 e D.M. 13/7/2000 e s.m.i. ivi compreso il provvedimento dell'Agenzia delle Entrate 9/6/2003.

Il servizio di biglietteria dovrà accettare il pagamento in contanti e dovrà anche dotarsi di sistemi di pagamento attraverso POS o bonifici bancari. Il Concessionario dovrà sostenere gli oneri di attivazione e gli oneri relativi alle commissioni per l'utilizzo dei pagamenti elettronici senza applicare alcun tipo di commissione di servizio aggiuntivo ai visitatori.

A3 - Servizio di visite guidate, laboratori e attività didattiche

Lo svolgimento delle visite guidate richiede posizione lavorativa n. **1** per gruppo; nel caso di gruppi non scolastici maggiori di 15 unità, si richiede, oltre alla guida, n. **1** addetto alla chiusura del gruppo. Si precisa che in quest'ultimo caso gli addetti in compresenza saranno 3 (1 addetto in biglietteria, 1 addetto alla guida del gruppo e 1 addetto per la chiusura del gruppo).

I servizi comprendono:

- l'organizzazione, la gestione di percorsi di visita, anche in lingua inglese, per la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di I e II grado, gruppi e famiglie;
- l'organizzazione, la gestione dei laboratori didattici, anche in lingua inglese per la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria e famiglie;
- l'organizzazione di eventi a carattere educativo anche in lingua inglese.

Per tale mansione è prevista la seguente figura: Addetto all'accompagnamento dei gruppi di visitatori ed attività analoghe che prevedano anche la conoscenza della lingua straniera.

L'addetto al servizio dovrà:

- controllare e regolare i flussi di visitatori al fine di evitare l'eccessivo affollamento nelle sale e il superamento dei massimi consentiti indicati dalla Direzione del Museo.
- svolgere un attivo controllo sui visitatori tenendo un atteggiamento discreto e attento alle loro esigenze;
- rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori del Museo, fornendo notizie generali in merito alle raccolte esposte, prestando particolare attenzione alle informazioni sulle iniziative e sulle attività;
- vigilare affinché i visitatori rispettino le norme di comportamento per il pubblico all'interno del Museo;
- effettuare il controllo delle opere, dei reperti, degli arredi e dei materiali museali;
- garantire la sicurezza delle persone, l'integrità delle opere esposte, degli arredi e degli ambienti onde evitare pericoli di danneggiamento e di furto;
- segnalare eventuali malfunzionamenti di strutture espositive e/o esplicative, d'impianti e attrezzature;
- essere in grado - nei casi di pericolo o emergenza - di utilizzare i mezzi antincendio, prestare gli interventi di primo soccorso, garantire comunque tutti i servizi necessari alla gestione di tali eventi;

L'addetto al servizio dovrà avere una conoscenza della lingua inglese adeguata al servizio.

I servizi dovranno svolgersi dal martedì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 19.00

Il Museo si riserva di organizzare eventuali ulteriori attività promosse dalla Città sia avvalendosi della partecipazione del Concessionario sia autonomamente.

Tutto il materiale di consumo necessario all'esecuzione dei laboratori didattici è a carico del Concessionario.

Il Concessionario potrà organizzare, nelle medesime sale destinate ai laboratori, eventi a carattere educativo e ricreativo (per es. feste di compleanno per bambini) concordando preliminarmente con la Direzione del Museo le modalità di organizzazione e gestione delle stesse.

Gli ambienti della Rocca non sono presidiati e pertanto il percorso di visita può avvenire solo ed esclusivamente attraverso apposita visita guidata a cura del Concessionario.

Il Concessionario dovrà quindi sempre garantire le visite alla Rocca attraverso percorsi didattici e tematici sia generici, sia rivolti ad un pubblico specifico in particolare alle scuole di ogni ordine e grado.

A4 - Promozione

La proposta dovrà contenere iniziative di promozione mediante strumenti di comunicazione differenti, efficaci e innovativi finalizzate ad incrementare la fruizione del museo e dei laboratori.

Il Concessionario dovrà monitorare il grado di efficacia degli strumenti proposti e periodicamente trasmettere i report alla Direzione del Museo.

TARIFFE PER I SERVIZI

Tipologia di titoli di accesso:

Intero (con visita guidata)	€ 6,00 a persona
Ridotto singolo (con visita guidata) ¹	€ 4,00 a persona
Ridotto gruppi con guida propria ² (adulti/bambini/scuole)	€ 2,00 a persona
Gratuito ³	

¹**Tipologie Ridotto singolo (con visita guidata) € 4,00 a persona**

- visitatori di età superiore a 65 anni
- minori in età compresa fra i 4 e i 18 anni
- studenti universitari, previa esibizione del libretto universitario, che non abbiano compiuto i 26 anni di età
- gruppi di visitatori in numero compreso tra 15 e le 25 unità, previa prenotazione
- classi delle istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado pubbliche e private, previa prenotazione telefonica
- gruppi di studenti universitari di tutte le Facoltà, nonché delle Accademie di Belle Arti e dei Conservatori di Musica in visita di studio
- soci delle associazioni culturali individuate e riconosciute dalla Giunta comunale e soci delle Associazioni, riconosciute dalla Giunta comunale, con funzioni di sostegno e promozione dei musei civici
- dipendenti del Comune di Torino
- Amministratori in carica, comunali e circoscrizionali del Comune di Torino, della Città metropolitana e della Regione Piemonte
- Direttori e Conservatori dei Musei italiani e stranieri
- Personale dei ruoli direttivi del Ministero dei beni culturali
- Giornalisti iscritti all'ordine
- Guide turistiche regolarmente autorizzate all'esercizio della professione non in servizio
- Militari in servizio.

²**Ridotto gruppo con guida propria € 2,00 a persona**

Per "gruppo con guida propria" si intende il gruppo che effettua la visita alla Rocca avvalendosi della propria guida. Tale guida dovrà essere in possesso di regolare patentino. In questo caso il Concessionario dovrà comunque prevedere 1 risorsa in quanto, per evidenti motivi di sicurezza, in nessun caso il gruppo potrà accedere da solo alla Rocca.

Le guide esterne possono svolgere solo le visite guidate, no laboratori e attività famiglie, riservate al Concessionario. Le visite guidate con guida propria possono essere effettuate solo su prenotazione.

In tal caso la tariffa da applicare è di 2 Euro a persona.

Gli altri servizi richiesti (laboratori rivolti alle scuole, attività famiglie e visite guidate esclusive) sono vere e proprie attività didattiche ed in quanto tali a cura del Concessionario.

³ Tipologie Gratuito

- 1 accompagnatore per gruppi visitatori compresi tra le 15 e le 25 unità
- 1 accompagnatore ogni 10 alunni per la scuola dell'infanzia e primaria e 1 ogni 15 allievi per la scuola secondaria di I e II grado
- visitatore con disabilità e 1 accompagnatore
- minori di anni 4
- bambini che effettuano attività famiglia
- possessori di Abbonamento Musei Torino Piemonte e possessori della Torino + Piemonte card
- soci ICOM
- progetto PASS 60 (solo a partire dal 2020)

Laboratori rivolti alle scuole (visita + attività)

€ 7,00 per alunno -120 minuti

Attività famiglie (visita + attività)

€ 5,00 (bambini)

€ 3,00 (adulti) in aggiunta al prezzo del biglietto

Compleanni

€ 180,00 - 120 minuti

Visite guidate esclusive (solo su prenotazione) in aggiunta al prezzo del biglietto

Sono visite riservate che si possono effettuare anche solo in presenza di 2 visitatori, con una durata maggiore rispetto alla normale visita in Rocca (60 o 90 minuti e comprende anche la visita guidata al Borgo). In questi casi la tariffa è da aggiungere al prezzo del biglietto (intero o ridotto).

In italiano	60 minuti - 60,00€ 90 minuti - 75,00€
In lingua inglese	60 minuti - 65,00€ 90 minuti - 80,00€

La Città di Torino si riserva la facoltà di aggiornare, modificare e/o aumentare annualmente le tariffe sopra indicate.

Il Concessionario dovrà garantire n. 8 giornate ad ingresso gratuito per adesione ad iniziative promosse dal Ministero dei Beni culturali o dalla Città di Torino, anche in accordo con Regione Piemonte o Città Metropolitana.