PROGETTO

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE - PREVENDITA INGRESSI ALLA CAPPELLA DEGLI SCROVEGNI E SERVIZIO DI PREVENDITA PER LE ALTRE SEDI MUSEALI. MESSA A DISPOSIZIONE DI DOTAZIONI INFORMATICHE PER LA VENDITA ON-SITE DA PARTE DI PERSONALE COMUNALE O ALTRI INCARICATI DAL COMUNE; GESTIONE DEL SERVIZIO ON-SITE DI BIGLIETTERIA/CASSA PRESSO IL MUSEO EREMITANI NELLE GIORNATE DI SABATO E DOMENICA, OLTRE CHE – IN VIA OPZIONALE – NELLE GIORNATE FESTIVE INFRASETTIMANALI. GESTIONE E OFFERTA COMMERCIALE DELLA CARD TURISTICA DENOMINATA "URBS PICTA CARD"

Nel quadro dell'evoluzione della domanda turistica il servizio in oggetto è divenuto elemento di qualità dell'offerta stessa, e quindi va necessariamente ad interessare altri aspetti dell'attività museale e va esteso, ove necessario e su richiesta della Stazione Appaltante, anche ad altre sedi museali e monumentali, a mostre, ad eventi e in ogni caso in cui un ordinato flusso di persone diviene funzionale alla sicurezza dei luoghi e del pubblico.
Con il nuovo appalto e la nuova aggiudicazione si vuole quindi assicurare la continuazione del servizio per le finalità suddette, mantenendo e migliorando in parte gli standard attualmente garantiti.

Le ragioni di conservazione e tutela del patrimonio d'arte rappresentato dalla Cappella degli Scrovegni, che hanno portato alla scelta di contingentare e regolamentare l'accesso alla Cappella, sono tutt'ora valide e la "buona salute" del monumento è dovuta anche a questa scelta che ha reso possibile il contemperarsi delle esigenze di conservazione con quelle di fruizione da parte del pubblico;

MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

1) Tipologie di biglietti

Per la definizione delle tipologie di biglietti di accesso al sistema museale si rimanda alla periodica deliberazione di Giunta Comunale.

2) Contingentamento

Riguarda, attualmente, gli accessi alla Cappella degli Scrovegni.
Il periodo di apertura giornaliero della Cappella è suddiviso in fasce orarie, ovvero le prenotazioni sono accettate attualmente ogni 15 minuti dall'ora di apertura sino a 15 minuti prima della chiusura della Cappella.
Per taluni periodi dell'anno e fasce orarie, potrà essere stabilito, con funzione promozionale, un tempo di visita più ampio. Tale circostanza verrà definita con congruo anticipo.
In ogni fascia di visita, deve essere possibile la prenotazione di gruppi e/o di singoli, fino a 25 componenti per la Cappella degli Scrovegni.
Per eventuali mostre temporanee, o l'accesso ad eventi e/o ai monumenti facenti parte del sistema museale, le modalità di contingentamento (fasce orarie e numero degli accessi) verranno di volta in volta stabilite in sede di programmazione, con congruo anticipo. La necessità di una flessibilità nel definire le fasce va tenuta presente nella strutturazione dell'applicazione software di prenotazione.

3) Composizione del pubblico

Rispetto alla composizione del pubblico due sono le tipologie individuate:

- Singoli: sono definite come "singoli" le prenotazioni di visitatori singoli o organizzati in insiemi inferiori alle 10 unità. A questi si applicano le tariffe normali o ridotte per particolari categorie.
- Gruppi: si considera gruppo l'insieme – comitiva o scolaresca - non inferiore a 10 e non superiore a 25 (dato riguardante la Cappella degli Scrovegni) compreso capogruppo o accompagnatore. A questi si applica la tariffa "ridotti" o "scolaresche" applicata anche per gruppi in numero inferiore a 10 alunni. In caso di insiemi numerosi (più di 25 persone per la Cappella degli Scrovegni) questi

dovranno necessariamente essere suddivisi in più gruppi. Va segnalato al richiedente che formulando la richiesta come gruppo può beneficiare della tariffa ridotta.

L'applicazione informatica con cui verrà gestito il servizio
- deve accettare prenotazioni di ingressi "singoli" o di "gruppo", compatibilmente alle disponibilità di posto.
- deve evitare, non accettando l'immissione di prenotazioni, un numero di accessi maggiore di quello predefinito per una determinata fascia oraria.
Sarà compito dell'operatore call center dare risposta adeguata alle esigenze delle persone richiedenti evitando formulazioni rigide e proponendo alternative (di fascia oraria/giorno ecc.). Nel caso di gruppi diversi è buona norma evitare, se possibile, la compresenza nella stessa fascia di visita.

Urbs Picta card è il biglietto unico che permette di visitare gli 8 siti de "I cicli affrescati del XIV secolo" inseriti nella lista del Patrimonio Mondiale Unesco.

Le specifiche dei servizi oggetto della gara sono dettagliate nel Capitolato e nell'allegato che disciplina la gestione della Urbs Picta Card.