



ANNESSO I - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

(Parte integrante dell'“Avviso pubblico per l'indagine di mercato finalizzata alla raccolta di offerte economiche e organizzative per l'affidamento diretto dei servizi di portineria, controllo accessi e vigilanza mostre presso la sede dell'Istituto Italiano di Cultura di Praga (ai sensi degli articoli 17, 50 (commi 1 lett. b) e 2) e 108, comma 1, lett.b) del D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36) - ANNO 2026”)

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente documento definisce le caratteristiche generali e gli standard qualitativi richiesti per i **servizi di portineria, controllo accessi e vigilanza mostre** presso la sede dell'Istituto Italiano di Cultura di Praga.

Il servizio comprende:

- **Portineria e controllo accessi**, con presidio della sede, accoglienza visitatori, gestione consegne, centralino, informazioni di base e controllo del flusso di pubblico;
- **Vigilanza mostre ed eventi**, con controllo degli accessi, presenza nelle sale espositive e durante gli eventi culturali, al fine di garantire l'ordine, la sicurezza delle persone e la tutela delle opere esposte.

2. DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio avrà durata **dal momento della sottoscrizione del contratto fino al 31 dicembre 2026**.

Eventuali proroghe o estensioni potranno essere disposte solo per esigenze organizzative motivate e nel rispetto della normativa vigente.

3. LUOGHI DI SVOLGIMENTO

- **Sede principale:** Šporkova 14, Praga (portineria e controllo accessi);
- **Sede espositiva:** Vlašská 34, Praga (vigilanza mostre ed eventi);
- Eventuali **altri spazi** indicati di volta in volta dall'Istituto per specifiche iniziative.



4. ORARI INDICATIVI DI SERVIZIO

Servizio di portineria e controllo accessi – Šporkova 14

- Giorni: Lunedì–Venerdì
- Orario: 8:00 – 20:00
- Presidio continuativo, N. 1 ADDETTO con rotazione del personale

Servizio di vigilanza mostre – Vlašská 34

- Giorni: Martedì - sabato (in base al calendario espositivo)
- Orario: 11:00 – 19:00
- Presidio continuativo, N. 1 o 2 ADDETTI a seconda delle esigenze della sede
- Eventuali aperture serali o festivi su richiesta dell'Istituto

L'Istituto potrà modificare o integrare gli orari in relazione alle proprie attività e manifestazioni, previo preavviso all'operatore.

5. ATTIVITÀ RICHIESTE

Il servizio dovrà comprendere almeno le seguenti attività:

- controllo e regolazione dell'accesso ai locali dell'Istituto;
- accoglienza e assistenza ai visitatori;
- gestione consegne e corrispondenza;
- servizio di centralino e front office;
- presidio di sicurezza e vigilanza delle sale durante mostre ed eventi;
- supporto al personale IIC in caso di emergenze o necessità operative;
- segnalazione tempestiva di anomalie o situazioni critiche.

6. STANDARD MINIMI DI QUALITÀ RICHIESTI

L'operatore dovrà garantire:

- continuità del servizio anche in caso di assenze o imprevisti;
- personale idoneo, qualificato e di comportamento consono all'immagine dell'Istituto;



- ottima conoscenza della lingua **italiana e ceca per la portineria; buona conoscenza della lingua ceca e inglese per la vigilanza mostre**, adeguata per relazionarsi con il pubblico e con il personale dell'Istituto. Preferibile anche una conoscenza dell'italiano;
- massima riservatezza e correttezza nel trattamento di informazioni e dati;
- uniforme identificativa;
- disponibilità alla presenza durante eventi straordinari, anche serali o festivi.

7. COORDINAMENTO E CONTROLLO

L'operatore dovrà nominare un **referente di servizio**, responsabile del coordinamento con il personale dell'Istituto e della gestione delle sostituzioni.

L'Istituto potrà effettuare verifiche sul regolare svolgimento del servizio e sulla qualità delle prestazioni erogate.

8. DOCUMENTAZIONE DI OFFERTA

L'offerta dovrà comprendere:

- **Allegato A – dichiarazione del responsabile;**
- **Allegato B – Scheda di organizzazione del servizio**, con descrizione delle modalità operative, struttura del personale e misure organizzative proposte per l'esecuzione del servizio.
- **Allegato C – offerta economica**, con indicazione dei prezzi unitari e totali per le diverse tipologie di servizio.

Praga, 7 novembre 2025

La Direttrice
Marialuisa Pappalardo