

**CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE PER L'AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO DI: "PRESIDIO, VIGILANZA E SUPPORTO ALLA VISITA DEL
PUBBLICO NELLE SALE ESPOSITIVE, ATTIVITA' EDUCATIVE DI LABORATORIO E
IN AULA, VISITA GUIDATA ALLE SALE ESPOSITIVE, ACCOGLIENZA,
INFORMAZIONI, MANUTENZIONE, SVOLGIMENTO SPETTACOLI AL PLANETARIO
E SUPPORTO AL PUBBLICO".**

CIG: 910550004F

PREMESSA

Il Science Centre di Città della Scienza è il primo museo scientifico interattivo italiano. La sua missione è quella di stimolare la curiosità scientifica – soprattutto dei più giovani – attraverso mostre, eventi e laboratori, al fine di sensibilizzare la cittadinanza al metodo scientifico e ai saperi scientifici, per creare un humus sociale favorevole alla ricezione dell'innovazione.

Il Science Centre di Città della Scienza opera nell'area ex industriale di Bagnoli, in varie configurazioni, dal 1996.

Nella sua configurazione standard attuale (Museo Corporea; mostre nell'edificio C; Planetario 3D; mostre temporanee; altri spazi all'aperto; aule/laboratori per la didattica) il numero di visitatori è stabilizzato in circa 200.000/anno (dato al 2019). Il flusso di visitatori è influenzato in maniera significativa dalla stagionalità, nonché distribuito in modo diverso a seconda delle fasce orarie e delle giornate settimanali.

In particolare è possibile distinguere tre fasi stagionali:

- ✓ alta stagione: mesi di marzo, aprile e maggio;
- ✓ bassa stagione; mesi di giugno, luglio e settembre (con chiusura ad agosto);
- ✓ media stagione: mesi di ottobre, novembre, dicembre, gennaio e febbraio.

Il picco dei visitatori è raggiunto normalmente nella fascia oraria che va dalle 9 alle 13.30.

Il 70% circa dei visitatori è rappresentato da scolaresche di tutte le fasce d'età (Scuola dell'Infanzia, Primaria, Secondaria di I e II grado) e gruppi con prenotazione presenti dal martedì (anche lunedì nell'alta stagione) alla domenica, mentre circa il 30% è rappresentato da gruppi di famiglie, provenienti dal territorio circostante o turisti, prevalentemente concentrati nel fine settimana e anche durante la settimana, nei periodi festivi (Natale, Pasqua, ponti primaverili, ecc.).

Il Science Centre di Città della Scienza, in regime di ordinarietà, è aperto con i seguenti orari:

- ✓ dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal martedì (lunedì nell'alta stagione e nel periodo natalizio) al sabato;
- ✓ dalle ore 10.00 alle ore 18.00 la domenica e i festivi;
- ✓ è generalmente prevista la chiusura il giorno 25 dicembre, 1 gennaio e il mese di agosto.

Di norma il lunedì è giornata di chiusura al pubblico mentre è giornata lavorativa per il personale.

A seguito della pandemia Covid19, il Science Centre ha intrapreso una consistente attività di erogazione di contenuti (eventi, visite guidate, attività didattiche, ecc.) anche in modalità online. Si prevede che tali attività continueranno anche dopo la fine della pandemia.

RUOLO DEL SCIENCE CENTRE

La stazione appaltante si propone di offrire un servizio qualificato di comunicazione ed educazione scientifica negli ambiti oggetto delle attività espositive e didattiche attualmente svolte dal Science Centre e da quelle eventualmente messe in essere nell'ambito della propria programmazione culturale.

A tal fine la stazione appaltante, attraverso lo staff scientifico del Science Centre, mette a disposizione un patrimonio materiale e immateriale che costituisce la base per lo svolgimento del servizio.

In particolare la stazione appaltante e il Science Centre:

- ✓ mettono a disposizione le mostre interattive e i laboratori didattici, con exhibit, oggetti, attrezzature e ne curano la manutenzione e l'aggiornamento;
- ✓ progettano, ideano, organizzano e predispongono le sceneggiature dei percorsi di visita, delle attività didattiche, dei laboratori, degli eventi e dei science show, e di altre dimostrazioni scientifiche che si svolgono nel Science Centre e online;
- ✓ curano le attività di formazione delle guide scientifiche e dei pilot, attraverso incontri, lezioni con esperti, distribuzione di materiale cartaceo, sia riguardanti le aree espositive permanenti che le mostre temporanee;
- ✓ curano la promozione e la pubblicizzazione delle attività, anche attraverso materiali a stampa, sito web, profili social ed eventi come la “3 giorni per la scuola”;
- ✓ prenotano le visite guidate attraverso il Contact Center interno, mettendo a disposizione la pianificazione delle prenotazioni sul sito dedicato e accessibile all'aggiudicatario.

OGGETTO E FINALITÀ DELL'APPALTO

Città della Scienza può svolgere gran parte delle attività di seguito descritte con proprio personale interno. In caso di maggiore affluenza di pubblico, in occasione di grandi eventi, nei periodi di alta stagione o durante il fine settimana e nei giorni festivi, Città della Scienza ha la necessità di approvvigionarsi, in aggiunta al personale interno, di personale esterno.

L'appalto ha per oggetto lo svolgimento dei seguenti servizi:

1. Attività di: accoglienza, fornitura di informazioni a supporto del pubblico, presidio, vigilanza e supporto alla visita del pubblico nelle sale espositive, conduzione di attività educative di laboratorio e in aula, attività di collaborazione alla manutenzione e controllo

delle vasche, dei terrari e dei sistemi di mantenimento degli animali (insetti e pesci), conduzione degli show al Planetario, attività di visita guidata alle sale espositive, animazione del burattino virtuale BIT, visite guidate teatralizzate (anche in costume), svolgimento di laboratori per il pubblico di famiglie con bambini, animazione per feste, eventi e campi estivi presso la sede del Science Centre in via Coroglio a Napoli.

2. Attività online di: laboratorio didattico interattivo, visita guidata alle mostre, conduzione di attività didattiche.
3. Attività di supporto alle operazioni di biglietteria, allo stacco biglietti, e alle vendite presso il science store attraverso personale specializzato.

I servizi oggetto d'appalto si configurano come un sistema di prestazioni programmate sulla base delle indicazioni che verranno impartite dallo staff del Science Centre in termini di orari e di quantità di prestazioni, e personalizzate in base alle necessità delle diverse tipologie di utente (mondo della scuola, famiglie, visitatori di tutte le età e di qualsiasi provenienza sociale e culturale, istituzioni culturali, ecc.).

LUOGO DI SVOLGIMENTO DELL'APPALTO

L'appalto si svolgerà prevalentemente nelle aree espositive e nelle aule didattiche di Città della Scienza e in particolare nei seguenti spazi:

- Museo interattivo del corpo umano CORPOREA (via Coroglio 57);
- Planetario e Science Store (via Coroglio 57);
- Aule dello Spazio eventi e congressi (via Coroglio 57);
- Padiglione Galileo Galilei (via Coroglio 104);
- Edificio C (via Coroglio 104).

In caso di eventi particolari, le attività potranno svolgersi anche in altre aree della Città della Scienza o fuori di essa.

Si allega la planimetria di CDS.

DURATA DEL CONTRATTO E PROROGHE

1. Il servizio ha durata di 36 (trentasei) mesi.
2. Alla scadenza del contratto, e a giudizio insindacabile della stazione appaltante, il contratto può essere rinnovato, per un periodo massimo complessivo di ulteriori 36 (trentasei) mesi alle medesime condizioni economiche e tecniche offerte dall'aggiudicatario.
3. Il contratto può essere eventualmente prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente.
4. In tal caso l'appaltatore è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

PRESTAZIONI CONTRATTUALI

La stazione appaltante si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali; a tal fine, l'aggiudicatario, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di verifica.

Il Science Centre evidenzia le eventuali "non conformità" riscontrate rispetto agli obblighi contrattuali in forma scritta e l'aggiudicatario sarà chiamato a rispondere al Science Centre, nei tempi e nei modi da essa specificati, evidenziando le azioni correttive che intende porre in essere.

Il Science Centre si riserva infine, ove le "non conformità" evidenziassero oggettivamente i presupposti di gravi inadempienze contrattuali, la facoltà di risolvere il contratto.

REQUISITI

Sono richiesti i seguenti requisiti minimi di accesso per partecipanti alla procedura concorsuale:

a) iscrizione nel Registro delle Imprese per attività inerenti l'oggetto della gara o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'UE in conformità con quanto previsto dall'art. 83, comma 3, D.Lgs. 50/2016;

b) non sussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80, D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., di ogni altra situazione che determini l'esclusione dalle gare di appalto e/o l'incapacità di contrarre con la pubblica amministrazione, nonché della causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. n. 165/2001. Si applica l'art. 83, comma 9, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara;

c) ai sensi dell'art. 37 della L. n. 122/2010, gli operatori economici aventi sede, residenza o domicilio nei Paesi inseriti nelle black list di cui al D.M. 4.5.1999 e al D.M. 21.11.2001 devono essere in possesso dell'autorizzazione rilasciata ai sensi del D.M. 14.12.2010;

d) aver realizzato, negli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente Bando, un fatturato specifico annuo medio per la prestazione del servizio di assistenza culturale (visite guidate, attività didattiche, assistenza aree espositive, attività ludico-scientifiche, ecc.) non inferiore a Euro 400.000,00 IVA esclusa;

e) aver realizzato, negli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di pubblicazione del presente Bando, un fatturato specifico annuo medio per la prestazione del servizio di biglietteria e vendita presso istituti e i luoghi della cultura, pubblici e/o privati non inferiore a Euro 10.000,00, IVA esclusa.

Sono richiesti i seguenti requisiti minimi di accesso dei lavoratori impiegati:

- per le mansioni di presidio delle aree espositive, svolgimento di visite guidate e attività didattiche è richiesto il possesso di una Laurea preferibilmente in discipline scientifiche, vecchio ordinamento o triennale o specialistica secondo il nuovo ordinamento e preferibilmente la conoscenza della lingua inglese livello B1, oltre ad una spiccata capacità di comunicare con il pubblico;
- per gli operatori di biglietteria e addetti alle vendite è richiesto il possesso di Diploma di scuola secondaria di secondo grado; un'ottima conoscenza (e dimestichezza con i) dei

principali pacchetti Office, dell'utilizzo di misuratori contabili e dei registratori di cassa e di ogni strumentazione e applicativo necessario al funzionamento della biglietteria e della cassa dello Store; è preferibile, oltre all'italiano, la conoscenza della lingua inglese per un livello minimo A3;

- per gli addetti allo stacco dei biglietti è richiesto il possesso di Diploma di scuola secondaria di secondo grado;
- per le attività di manutenzione è richiesta una comprovata esperienza nella gestione di impianti simili a quelli richiesti dalla stazione appaltante.

Per tutto il personale impiegato nei vari servizi rivolti al pubblico sono inoltre richiesti i seguenti requisiti: disponibilità, cortesia, professionalità (competenza, efficienza, preparazione e chiarezza espositiva) e puntualità.

È obbligo del datore di lavoro acquisire il certificato penale del Casellario giudiziale di cui all'art. 25 del D.P.R. n. 313/2002 al fine di verificare l'esistenza di condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600-quarter, 600-quinquies e 609-undecies del codice penale, ovvero l'irrogazione di sanzioni interdittive all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori.

L'aggiudicatario dovrà presentare una relazione informativa bimestrale in cui riassumerà l'attività svolta, il piano organizzativo, eventuali segnalazioni e suggerimenti volti ad ottimizzare le attività oggetto del presente Capitolato. Inoltre trasmetterà al Science Centre una relazione semestrale riassuntiva (a fine giugno e a fine dicembre) in cui evidenzierà l'andamento dell'attività con dettagli di approfondimento in relazione al servizio svolto, alle criticità riscontrate, alle variazioni di organizzazione apportate e alle eventuali proposte di miglioria.

L'aggiudicatario controlla quotidianamente che il numero degli addetti in servizio risponda alle prestazioni del presente Capitolato e dell'offerta tecnica, assegna le postazioni e riorganizza il Servizio in caso di assenze, distribuendo il proprio personale in funzione di particolari esigenze stagionali e/o del Science Centre. Verifica inoltre che il personale si attenga alle istruzioni ricevute dal responsabile di turno del Science Centre e, in particolare, che rispetti l'orario di servizio, indossi la divisa assegnata e il tesserino di riconoscimento, utilizzi in modo conforme le eventuali ricetrasmettenti in dotazione, non abbandoni senza autorizzazione le postazioni assegnate e che il personale addetto alle sale provveda alle attività previste nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica.

L'aggiudicatario deve segnalare tempestivamente al Science Centre, nella persona preventivamente individuata, guasti, avarie, danneggiamenti e ogni necessità di intervento manutentivo agli edifici e

agli impianti, rilevate direttamente o dal personale di sala, così da garantire il costante controllo delle funzionalità del Science Centre.

L'aggiudicatario, a sua cura e spese, dovrà fornire ai lavoratori la divisa (concordata con il Science Centre e recante il logo di Città della Scienza oltre al logo stesso dell'aggiudicatario) e, ai sensi dell'art. 26 del TUSL, un tesserino di riconoscimento a ciascun lavoratore contenente fotografia formato tessera e le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Si descrivono di seguito i servizi che devono essere forniti sulla base del presente capitolato speciale di appalto.

Pilot/Comunicatore scientifico/Conduttore di attività educative:

- ✓ svolgimento di visite guidate anche in lingua straniera, in presenza oppure online, per i gruppi scolastici e per il pubblico di famiglie, turisti ecc., prenotati in visita;
- ✓ presidio delle aree espositive con dimostrazioni sull'uso degli exhibit;
- ✓ assistenza ai visitatori con attività di animazione anche in lingua straniera;
- ✓ svolgimento di show del Planetario;
- ✓ orientamento dell'utenza all'interno degli spazi pubblici museali;
- ✓ verifica che i servizi per il visitatore siano funzionanti e in stato decoroso;
- ✓ informazione ai visitatori sugli eventi e le attività previste dal Science Centre, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo fornito da Città della Scienza;
- ✓ assistenza ai disabili per il superamento delle barriere architettoniche lungo i percorsi museali;
- ✓ controllo e verifica del rispetto dei divieti e delle prescrizioni da parte dei visitatori;
- ✓ vigilanza sugli exhibit esposti e sugli arredi;
- ✓ conduzione di attività educative, in presenza oppure online, per le scuole e per il pubblico non scolastico organizzato in gruppo o in utenza libera – anche in lingua straniera – negli spazi laboratoriali ed espositivi, o sul territorio;
- ✓ cura dell'allestimento e disallestimento degli spazi in cui vengono svolte le attività educative;
- ✓ cura dei materiali necessari alla conduzione delle attività educative;
- ✓ controllo periodico dell'approvvigionamento dei materiali necessari per ciascuna attività e comunicazione delle necessità di acquisto;
- ✓ riordino delle aule al termine delle attività;
- ✓ servizio di info point;
- ✓ assistenza al pubblico (orientamento dei visitatori con comunicazioni relative ai percorsi espositivi, alle iniziative culturali del Science Centre, ai servizi e alle iniziative turistiche del territorio);

- ✓ partecipazione alle campagne di valutazione delle attività svolte, anche attraverso la somministrazione al pubblico dei questionari di valutazione;
- ✓ collaborazione alla manutenzione dei terrari, delle vasche e dei sistemi di mantenimento degli animali in mostra;
- ✓ cura e ripristino funzionale dei materiali utilizzati;
- ✓ segnalazione di eventuali malori di visitatori od altre persone presenti nel Science Centre;
- ✓ presidio delle sale durante eventi speciali anche in orari serali e/o notturni.

Animatore per Feste e attività di animazione in genere:

- ✓ svolgimento di visite guidate teatralizzate, anche in costume;
- ✓ svolgimento di science show e di dimostrazioni scientifiche, anche in lingua straniera;
- ✓ animazione ludico-scientifica in occasione di grandi feste “formato famiglia”, feste di compleanno, feste a tema, campi estivi, eventi speciali, ecc.

Operatore di supporto alle operazioni di biglietteria e vendita presso il science store:

Supporto alle operazioni di biglietteria:

- ✓ emissione biglietti, abbonamenti e card, ecc., mediante utilizzo del registratore di cassa e/o di sistemi di biglietteria forniti dalla stazione appaltante;
- ✓ distribuzione strumenti multimediali e altri accessori di fruizione della visita e supporto all'utilizzo, ritiro e consegna documenti di identità, firma liberatorie, verifica dello stato dei dispositivi e del materiale al momento della riconsegna;
- ✓ gestione di cassa, con versamento giornaliero degli introiti presso gli uffici amministrativi della stazione appaltante e rendicontazione di tutti i movimenti di denaro (chiusura di cassa, ecc.);
- ✓ promozione eventi e attività in programma;
- ✓ cura e ordine dello spazio di biglietteria e di tutti i materiali in uso alla postazione.

Supporto alle operazioni di vendita del Science Store:

- ✓ vendita di prodotti dello store del Science Centre mediante utilizzo del registratore di cassa e/o di sistemi forniti dalla stazione appaltante;
- ✓ allestimento, preparazione, riordino delle vetrine;
- ✓ dimostrazione al pubblico del funzionamento dei principali gadget scientifici;
- ✓ gestione di cassa, con versamento giornaliero degli introiti presso gli uffici amministrativi della stazione appaltante e rendicontazione di tutti i movimenti di denaro (chiusura di cassa, ecc.).

SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Nell'ambito delle azioni previste nel campo della comunicazione scientifica della Stazione appaltante, la stessa necessita di supporto alla conduzione di laboratori e di attività di animazione

scientifica da tenere presso il Science Centre di Città della Scienza, e/o nell'ambito di iniziative similari esterne.

Si specifica che nell'anno scolastico 2018-2019 (ultimo di riferimento prima della pandemia) da ottobre 2018 a giugno 2019 sono state condotte circa **4550** visite guidate e circa **1100** attività didattiche.

Per tale compito la Fondazione Idis-Città della Scienza richiede:

➤ **Conduzione visite guidate di contenuto scientifico del Science Centre di Città della Scienza**

Le visite guidate sono organizzate per moduli, secondo uno schema predefinito dalla Fondazione Idis-Città della Scienza, che individua i percorsi delle visite, i contenuti, l'organizzazione, i numeri massimi di visitatori per fasce orarie e secondo i calendari e gli orari che saranno forniti dal Science Centre di Città della Scienza.

La Fondazione Idis-Città della Scienza provvederà a comunicare all'aggiudicatario con largo anticipo la definizione dei contenuti e delle modalità organizzative dei moduli di visita guidata, onde consentire un'adeguata informazione delle guide scientifiche. Ogni modulo avrà la durata effettiva di 75 minuti. In caso di ritardi accumulati dalle classi in visita l'aggiudicatario si impegna a recuperare almeno in parte (garantendo una visita di almeno 60 minuti, il servizio di visita guidata).

La Fondazione Idis-Città della Scienza, tramite il proprio servizio di prenotazione, raccoglierà le prenotazioni dei gruppi di visitatori; per ogni gruppo, il rapporto guida scientifica/visitatore è di 1:25 che può aumentare sino ad un valore di 1:30.

L'elenco delle prenotazioni è disponibile in rete, aggiornato in tempo reale e sempre consultabile. Eventuali disdette e rinunce saranno comunicate in tempo utile.

L'aggiudicatario si impegna a garantire con i propri operatori il servizio di visite guidate con la presenza di guide scientifiche per tutta la durata della visita in relazione al modulo prescelto e nell'orario definito in sede di prenotazione. L'aggiudicatario consegnerà agli appositi servizi del Science Centre, entro le 16:00 del giorno precedente, l'elenco nominativo delle guide del giorno successivo, con i gruppi loro affidati.

In relazione a casi particolari è facoltà della Fondazione Idis-Città della Scienza, variare le modalità organizzative ed i percorsi delle visite guidate, dandone comunicazione all'aggiudicatario. Sempre per casi particolari, è facoltà dell'aggiudicatario, variare i nominativi delle guide per sopravvenute esigenze garantendo la sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire.

La Fondazione Idis-Città della Scienza si impegna a comunicare per iscritto all'aggiudicatario, in tempo utile, qualsiasi cambiamento delle norme, compreso l'utilizzo degli spazi, l'apertura delle sale, o la chiusura delle stesse.

La Fondazione Idis-Città della Scienza si riserva il diritto di escludere dal novero delle guide utilizzate dall'aggiudicatario quegli operatori che si rendano responsabili di gravi mancanze o di reiterati ritardi o comportamenti sgradevoli o che mostrino a giudizio della stazione appaltante, inadeguatezza o impreparazione nello svolgimento delle attività affidategli.

L'aggiudicatario si impegna a rispettare la proprietà intellettuale delle attività che svolgerà per conto di Fondazione Idis-Città della Scienza. Qualsiasi violazione della proprietà intellettuale e/o utilizzo delle competenze acquisite per programmi o progetti non concordati con la Fondazione Idis -Città della Scienza verrà considerata come grave inadempienza contrattuale.

➤ **Servizi di accoglienza e assistenza al pubblico prenotato**

L'Aggiudicatario curerà nei periodi richiesti e sulla base degli orari di prenotazioni scolastiche ricevute dalla Fondazione Idis-Città della Scienza, il servizio di accoglienza e assistenza alle Scuole e altro pubblico prenotato. Dovrà garantire il supporto ai docenti nella composizione e suddivisione dei gruppi in numero adeguato alla visita, l'assistenza agli insegnanti nelle loro richieste, l'informazione su percorsi alternativi di attesa e permanenza nel Science Centre, prima e dopo la visita guidata. L'Aggiudicatario si impegna ad utilizzare per la gestione di detto servizio proprio personale – in numero adeguato alle presenze dei visitatori – che dovrà avere i requisiti necessari al contatto con i docenti. Tale servizio verrà effettuato in presenza di prenotazioni di visita guidata o visita spettacolo; dovrà essere richiesto con un preavviso di almeno 3 giorni ed è attivo solo se esplicitamente richiesto dalla Fondazione Idis-Città della Scienza nelle modalità innanzi stabilite.

➤ **Servizi opzionali di gestione sezioni espositive**

La Fondazione Idis-Città della Scienza potrà richiedere servizi aggiuntivi relativi alla gestione di sezioni espositive. Il personale impegnato in questi servizi aggiuntivi di accoglienza, visite guidate, attività laboratoriali, informazione ed assistenza, supporterà il personale del Science Centre in particolari periodi e per le fasce orarie richieste; il servizio dovrà essere richiesto con un preavviso di almeno 2 gg. ed è attivo solo se esplicitamente richiesto dalla Fondazione Idis-Città della Scienza nelle modalità innanzi stabilite.

Requisiti delle figure richieste sono preferibilmente il diploma di laurea triennale o magistrale o la frequenza dei corsi di laurea, secondo i seguenti indirizzi: Laurea in Medicina e chirurgia, in Neuroscienze, in Scienze Naturali, in Scienze Biologiche, in Scienza della Nutrizione e dell'Alimentazione, in Fisica, in Ingegneria, in Scienze Geologiche, in Scienze Biotecnologiche, in Matematica, in Astronomia. Inoltre, è richiesta un'ottima e comprovata conoscenza della lingua inglese e una spiccata capacità di comunicare con il pubblico.

➤ **Servizio di manutenzione degli impianti relativi alle vasche e ai terrari delle mostre**

La Fondazione Idis-Città della Scienza potrà richiedere servizio relativo alla collaborazione alla manutenzione e gestione degli impianti di supporto per la vita degli animali (LSS) di Città della Scienza. Il lavoro, che verrà pianificato con il responsabile delle Aree Espositive, riguarda: l'alimentazione degli animali secondo i protocolli forniti dal responsabile delle Aree Espositive e il controllo dello stato di salute degli animali stessi, segnalando prontamente ogni anomalia riscontrata. Inoltre va monitorato il funzionamento dei sistemi di riscaldamento e umidificazione dei terrari in inverno, i sistemi di filtrazione delle vasche e vanno testati periodicamente i parametri chimico-fisici sia dell'acqua delle vasche sia della terra nei terrari. Vanno infine garantite le

operazioni di ricambio dell'acqua, del substrato e delle attrezzature usurate e un primo intervento sulle apparecchiature in caso di anomalie.

➤ Servizio di conduzione di spettacoli al Planetario

La Fondazione Idis-Città della Scienza potrà richiedere servizio relativo alla conduzione di spettacoli, anche live, e attività didattiche al Planetario con classi di scuole di ogni ordine e grado, sui temi riguardanti l'Astronomia. Il servizio potrà prevedere anche l'accensione e lo spegnimento del Planetario e la gestione delle strumentazioni (occhiali, traduttori, ecc.) in dotazione al Planetario, nonché la loro cura e manutenzione tra uno spettacolo e l'altro. Il servizio potrà essere richiesto anche in orari di chiusura del Science Centre, per ospiti privati, in occasione di feste o eventi serali.

➤ Servizio di conduzione di attività didattiche

La Fondazione Idis-Città della Scienza potrà richiedere servizio relativo alla conduzione di attività didattiche in laboratorio oppure in modalità online con l'uso delle nuove tecnologie, con classi di scuole di ogni ordine e grado, sui temi riguardanti la fisica, la biologia, le biotecnologie, la geologia, l'alimentazione, l'astronomia, le scienze naturali e la matematica con un'attenzione particolare all'educazione non formale e alla didattica delle scienze, previa verifica e autorizzazione da parte della Fondazione Idis-Città della Scienza.

Requisiti delle figure richieste sono preferibilmente: il diploma di laurea triennale o magistrale, secondo i seguenti indirizzi: Laurea in Scienze Naturali, Laurea in Scienze Biologiche, Laurea in Fisica, Laurea in Ingegneria, Laurea in Scienze Geologiche, Laurea in Scienze Biotecnologiche, Laurea in Matematica, Laurea in Astronomia. Inoltre, è richiesta una spiccata capacità di comunicare con il pubblico e un'ottima e comprovata conoscenza della lingua inglese, parlata e scritta.

La Fondazione Idis-Città della Scienza, tramite il servizio di prenotazione del Science Centre, raccoglierà le prenotazioni; per ogni gruppo il rapporto conduttore scientifico/studenti è di 1:25 sino al valore di 1:30 per esigenze eccezionali.

La Fondazione Idis-Città della Scienza provvederà a comunicare ogni settimana il calendario aggiornato delle attività prenotate dalle scuole, onde consentire un'adeguata organizzazione dei conduttori che condurranno tali attività. Eventuali modifiche e disdette saranno comunicate in tempo utile per effettuare eventuali sostituzioni e riorganizzazione. Le attività didattiche sono organizzate per discipline scientifiche ed hanno una durata di 75, 150 e 180 minuti. In caso di ritardi accumulati dalle classi in visita, si richiede di recuperare almeno in parte il servizio di conduzione di attività didattiche (con una durata minima di 60 min per l'attività di 75 min, di 120 min per quella di 150 e di 150 min per quella di 180).

La conduzione delle attività didattiche in presenza deve comprendere oltre allo svolgimento dell'attività didattica, anche le attività di allestimento delle attrezzature e dell'aula e il ripristino delle condizioni iniziali a conclusione dell'attività condotta.

Le attività didattiche online hanno una durata di 75 minuti, oltre al tempo necessario per organizzare il laboratorio virtuale, le attrezzature e le strumentazioni tecnologiche necessarie per il collegamento e il ripristino delle condizioni iniziali a conclusione dell’attività condotta.

➤ **Servizio di animazioni ludico-scientifiche**

La Fondazione Idis-Città della Scienza potrà richiedere all’aggiudicatario il servizio relativo alla conduzione di animazioni ludico-scientifiche, anche con operatori in “costume” in occasione delle grandi feste e giornate cosiddette “formato famiglia”, di feste a tema, di feste di compleanno, di eventi privati organizzati nel Science Centre anche per conto di Terzi, di eventi speciali, anche serali, per una durata di circa 4 ore consecutive, oltre al tempo necessario per l’allestimento e il disallestimento degli spazi impegnati.

La Fondazione Idis-Città della Scienza potrà inoltre richiedere all’aggiudicatario il servizio relativo allo svolgimento di visite guidate teatralizzate, di science show, di dimostrazioni scientifiche, anche in lingua straniera e di animazione nell’ambito dei campi estivi.

Requisiti delle figure richieste sono preferibilmente una formazione scientifica e una spiccata capacità di comunicare con il pubblico, in particolar modo con il pubblico delle famiglie e dei bambini.

La valutazione finale sulla idoneità di ciascun addetto spetterà sempre alla Fondazione Idis-Città della Scienza al termine del percorso di formazione. Coloro che non abbiamo seguito la formazione svolta da Città della Scienza non potranno accedere al servizio.

I servizi richiesti dal presente bando non prevedono il vincolo di esclusività. La Fondazione Idis-Città della Scienza si riserva la facoltà di concedere ad agenzie, guide turistiche e tour operator la possibilità di utilizzare proprie guide per le visite guidate al Science Centre che potranno altresì essere svolte da personale interno, di utilizzare propri conduttori, interni od esterni, per la conduzione degli spettacoli al Planetario e per la conduzione delle attività didattiche.

Stima delle risorse necessarie

In questo paragrafo viene stimato il fabbisogno necessario a svolgere il servizio ovvero a complementare il personale interno ove disponibile.

- Visite guidate gruppi: il picco dei visitatori si registra nel trimestre marzo-maggio, in cui si può giungere fino a circa 40 visite guidate in contemporanea per fascia oraria; nel periodo ottobre-febbraio tale numero è in media di 8 visite guidate al giorno; il servizio viene svolto esclusivamente da personale esterno;
- Comunicatore scientifico, ecc.: tale servizio si svolge prioritariamente nei giorni prefestivi e festivi con l’impegno medio di 6 comunicatori/giorno; nei giorni prefestivi e festivi il servizio viene svolto prevalentemente da personale esterno a complemento dell’unico comunicatore scientifico presente in organico o di eventuale altro personale;

- Conduttore AADD e show Planetario: il picco dei partecipanti alle AADD e agli show al Planetario si registra nel trimestre marzo-maggio, in cui si può giungere fino a 5 AADD in contemporanea per fascia oraria e a 8 show al Planetario al giorno; nel periodo ottobre-febbraio tale numero è in media di 2 AADD in contemporanea per fascia oraria; il servizio viene svolto prevalentemente da personale esterno;
- Conduttore visita guidata/AADD online: si tratta di un prodotto sperimentale e lanciato in occasione della DAD durante la pandemia; i dati pertanto non sono significativi; il servizio viene svolto prevalentemente da personale esterno;
- Attività di animazione e feste: tale servizio si svolge in occasione di feste private o di speciali giorni festivi (“Feste/Giornate formato famiglia” di Halloween, Epifania, Carnevale, Pasqua) con un impegno medio di 1 o 2 comunicatori per le feste private o fino a 10 comunicatori/giorno per le “Feste formato famiglia” o altre giornate speciali; il servizio viene svolto esclusivamente da personale esterno;
- Operatore di biglietteria / Science store / Stacco biglietti: tale servizio si svolge in coincidenza con l’alta stagione (marzo-maggio) o con giornate prefestive/festive; il servizio viene svolto nei giorni feriali prevalentemente da personale interno dagli addetti di biglietteria, shop e controllo accessi.

Formazione

L’aggiudicatario deve far partecipare tutto il personale impiegato (per visite guidate, servizi di accoglienza, conduzione attività didattiche, manutenzione degli impianti, conduzione di spettacoli al planetario, ecc.) alla formazione professionale e all’aggiornamento proposti dalla stazione appaltante.

In particolare dovrà:

- ✓ garantire, per lo svolgimento del servizio oggetto dell’appalto, l’impiego di personale adeguato: ogni addetto impiegato per la prima volta presso il Science Centre sarà preventivamente soggetto ad un percorso formativo/affiancamento;
- ✓ assicurare per tutta la durata dell’appalto un adeguato aggiornamento e supporto scientifico ai propri operatori per garantire la qualità dei servizi resi, in rapporto anche alle specifiche esigenze della stazione appaltante e della sua attività espositiva.

Formazione e informazione sulla sicurezza

L’aggiudicatario dovrà garantire gli obblighi formativi previsti dalla legge 81/08 per tutto il personale impiegato presso la sede di Città della Scienza.

Valutazione

La Fondazione Idis-Città della Scienza si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione, in qualunque momento ed a proprio insindacabile giudizio, del personale che riterrà non idoneo allo svolgimento delle mansioni assegnate, personale che dovrà essere tempestivamente sostituito dall’aggiudicatario con figure professionali aventi requisiti pari a quelli minimi previsti dal presente capitolato.

La valutazione finale sulla idoneità di ciascuna guida formata spetterà sempre alla Fondazione Idis-Città della Scienza al termine del percorso di formazione.

Le guide che non abbiano seguito la formazione svolta da Città della Scienza non potranno accedere al servizio di guida.

L'eventuale sostituzione di personale dovrà avvenire sempre con personale avente professionalità e caratteristiche rispondenti ai requisiti richiesti e/o proposti in sede di gara. L'aggiudicatario si impegna a garantire la presenza costante del numero di unità necessario per i singoli servizi, secondo l'articolazione, le modalità e i tempi di presenza precedentemente comunicati dalla stazione appaltante, procedendo alla tempestiva sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo, con personale della medesima professionalità. L'aggiudicatario, in aggiunta alle attività programmate, dovrà garantire per "visite guidate e laboratori" e per necessità di apertura straordinarie la reperibilità di una persona per la copertura di attività non programmate, assicurando la presenza al Science Centre di Città della Scienza entro tre ore dalla richiesta.

È richiesta da parte della stazione appaltante, nei giorni e orari di apertura al pubblico del Science Centre, la presenza presso la sede di uno o più referenti dell'aggiudicatario che assicuri il servizio di visite guidate e più in generale i servizi richiesti. A tal proposito, sarà messo a disposizione dell'aggiudicatario uno spazio/postazione all'interno delle aree espositive.

Valutazione qualitativa del servizio

Ai fini della verifica della qualità delle prestazioni rese dall'aggiudicatario, la stazione appaltante si riserva di procedere tramite ispezioni, controlli, evaluation da parte del pubblico, sondaggi, interviste o altri metodi di indagine, a valutare i seguenti aspetti:

Valutazione del servizio:

1. Qualità e idoneità delle prestazioni rese
2. Rispetto dei modi e dei tempi di consegna
3. Puntualità e corrispondenza con la turnistica consegnata
4. Svolgimento di tutte le mansioni assegnate
5. Propositorietà e condivisione di eventuali criticità

Valutazione della prestazione del personale:

1. Competenze scientifiche
2. Competenze comunicative
3. Competenze nella gestione dei gruppi
4. Capacità di relazione con i diversi target
5. Competenze organizzative – gestionali
6. Autonomia, responsabilità e attitudine
7. Capacità di problem solving e di adattamento allo stress

8. Soddisfazione del pubblico

L'esito della valutazione sarà oggetto di giudizio da parte della stazione appaltante.

Norme di comportamento da rispettare

L'aggiudicatario assicura che il personale addetto:

- ✓ svolga il Servizio senza interruzioni;
- ✓ utilizzi correttamente gli hardware e i software messi a disposizione;
- ✓ controlli il regolare funzionamento degli impianti presenti nei locali (luci, allarmi, servizi igienici, tende, ecc.);
- ✓ osservi tutte le disposizioni impartite in tema di sicurezza aziendale, accesso (in particolare, alle aree riservate e/o protette), permanenza e uscita da detti immobili;
- ✓ non manometta apparecchiature, attrezzi e oggetti di qualsiasi genere, di proprietà della stazione appaltante o in dotazione della stessa;
- ✓ consegni immediatamente agli addetti dipendenti della stazione appaltante tutti gli oggetti rinvenuti nell'ambito della struttura presidiata;
- ✓ non utilizzi per scopo personale fotocopiatrici, telefoni, computer e qualsiasi altra apparecchiatura, carta e cancelleria;
- ✓ non inviti conoscenti, intrattenendosi con essi e/o facendoli accedere nelle sale museali senza titolo o con titolo gratuito;
- ✓ non si allontani ingiustificatamente dalle postazioni di servizio, salvo quando sia richiesto e/o autorizzato;
- ✓ non si faccia sostituire da personale estraneo all'aggiudicatario;
- ✓ indossi la divisa e il badge identificativo del lavoratore e del datore di lavoro;
- ✓ tenga la divisa in buono stato di conservazione, di ordine e di pulizia;
- ✓ non utilizzi telefoni cellulari o altri apparecchi personali se non per comprovata necessità e, in ogni caso, previa autorizzazione;
- ✓ non utilizzi radio, televisione, ipod, tablet, ipad o altri dispositivi per la navigazione su internet né legga giornali, riviste o altro durante il servizio;
- ✓ non svolga lavori e/o attività diverse da quelle previste nel capitolo;
- ✓ non accetti o richieda, sotto qualsiasi forma, mancose o compensi ai visitatori, fotografi, studiosi, ecc.;
- ✓ non svolga l'attività di guida al pubblico o accompagnamento di estranei nei locali normalmente interdetti senza autorizzazione;
- ✓ non danneggi le collezioni dei beni, i pavimenti, gli infissi, i rivestimenti delle pareti, le tinte, i mobili, le apparecchiature, gli arredi in genere e comunque tutto ciò che concorre a formare, nella globalità, gli ambienti oggetto del Servizio;
- ✓ non sollevi contestazioni verso la stazione appaltante circa i tempi, le modalità o altro afferenti il Servizio, se non per il tramite dell'aggiudicatario;

- ✓ mantenga il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione o la sicurezza del Science Centre;
- ✓ risponda con cortesia alle domande del pubblico, garantendo, pur sempre, la massima riservatezza sulle informazioni relative al funzionamento e consuetudini del Science Centre.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO E RIFERIMENTI ECONOMICI

Di seguito la tabella riporta le varie tipologie di attività a cui è associato un parametro costo e il relativo sviluppo economico in funzione dei valori numerici derivanti dall'annualità 2018/2019

Tipologia evento	Descrizione parametri costo	N. eventi	Valore
Visite guidate gruppi da 75' (i gruppi sono al minimo di 18 unità, in media di 20 unità)	Prezzo fissato per il pubblico: € 3 per visita guidata e/o attività didattica in lingua italiana Prezzo fissato per il pubblico: € 4 per visita guidata e/o attività didattica in lingua straniera Percentuale massima da riconoscere 65% (sarà previsto un riconoscimento ulteriore del 5% con il superamento di 120.000 visitatori con visita pagata)	4.500 50 160.290	
Conduttore di attività didattiche e di live show del Planetario	Costo / attività € 30 per conduttore attività da 75' svolta in lingua italiana € 50 per conduttore attività da 150' svolta in lingua italiana € 70 per conduttore attività da 180' svolta in lingua italiana € 40 per conduttore per attività da 75' svolta in lingua straniera €30 per conduttore live show Planetario	1.000 30 30 10 2.100	30.000 1.500 2.100 400 63.000
Conduzione visita guidata/attività didattica online	Costo / attività di 75 minuti € 30 per conduttore attività/visita guidata da 75' svolta in lingua italiana € 40 per conduttore attività/visita guidata da 75' svolta in lingua straniera		
Animatore per Feste e attività di animazione in genere	Costo a prestazione € 62,5 tariffa a corpo per ciascun operatore	10	625
Attività di comunicazione scientifica specializzata per pubblici particolari e/o con attrezzature specifiche	€ 50 per conduttore attività da 75 minuti	100	5.000
Comunicatore scientifico / operatore Bit, Addetto al presidio, alla manutenzione degli impianti e agli show preregistrati del Planetario	Costo / ora € 11,50/h	10.000	115.000
Servizio di accoglienza, pianificazione e assistenza al pubblico scolastico prenotato (marzo/maggio)	Costo / ora € 11,50/h	1.000	11.500
Operatore di biglietteria / Science Store / Stacco biglietti	Costo / ora € 10.00/h	1.000	10.000

VALORE PRESUNTO DELL'APPALTO

Con riferimento alla precedente tabella che sviluppa un fatturato di ca. € 399.415,00, viene definito l'importo annuale presunto relativo ai servizi oggetto dell'appalto, basato sui dati consuntivi per il 2018/2019.

PROPOSTE MIGLIORATIVE

Sono considerati interventi migliorativi:

- ✓ proposte organizzative e supporto relativi alla gestione dei flussi di pubblico in particolar modo nei periodi di alta stagione e in occasione dei grandi eventi in cui è prevista una significativa presenza di pubblico;

- ✓ ideazione e proposte organizzative per le sceneggiature dei percorsi di visita, delle attività didattiche, dei laboratori, degli eventi e dei science show, e di altre dimostrazioni scientifiche che si svolgono nel Science Centre e online;
- ✓ ideazione e proposte organizzative di un programma di percorsi, anche teatralizzati, di visita guidata per il pubblico scolastico e per il pubblico di adulti dedicato ad ogni area espositiva e alle mostre temporanee;
- ✓ ideazione e proposte organizzative di un programma di almeno 10 attività laboratoriali rivolte a bambini e/o famiglie per i week-end e i giorni festivi;
- ✓ ideazione e proposte organizzative di un programma di percorsi (mattine, pomeriggi, giornate intere al Science Centre) rivolti a bambini e ragazzi da realizzarsi durante le festività scolastiche (Natale, Pasqua, vacanze estive);
- ✓ ideazione e proposte organizzative di un programma di percorsi tematici per famiglie e utenza libera in occasione di Festività, ponti, eventi ed iniziative speciali;
- ✓ ideazione e proposte organizzative di un programma di attività per eventi e attività speciali quali ad esempio eventi e feste a tema, le feste cosiddette “formato famiglia” e/o i campi estivi.