



Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi educativi

COMUNE DI GENOVA

Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni

**Procedura Aperta per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alla
gestione del Galata Museo del Mare**

CAPITOLATO SPECIALE N. 3 – SERVIZI EDUCATIVI

Sommario

ART. 1	Definizioni	3
ART. 2	Oggetto.....	4
ART. 3	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	5
ART. 3.1	Caratteristiche del Servizio.....	5
ART. 3.2	Direzione scientifica e monitoraggio delle attività educative	5
ART. 3.3	Modalità di gestione dei Servizi	6
ART. 3.4	I percorsi educativi	6
ART. 3.5	Orario di svolgimento dei Servizi Educativi	8
ART. 3.6	Attività di valorizzazione dei Servizi Educativi	8
ART. 3.7	Progettazione, produzione e promozione di ulteriori percorsi.....	9
ART. 3.8	Rendicontazione del Servizio	9
ART. 4	PERSONALE.....	10
ART. 4.1	Caratteristiche del Personale	10
ART. 4.2	Coordinatore dei Servizi Educativi	11
ART. 4.3	Educatore museale.....	12
ART. 4.4	Attività per utenti con bisogni speciali.....	13
ART. 4.5	Disponibilità e utilizzo locali.....	13
ART. 5	SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) e Penali	13
ART. 6	Allegati.....	15

ART. 1 Definizioni

- **Alta stagione:** periodo dell'anno in cui il **Museo** e l'area circostante affrontano il maggior numero di visite (dal 1° marzo al 31 ottobre);
- **Bassa stagione:** periodo dell'anno in cui il **Museo** e l'area circostante affrontano l'ordinario numero di visite (dal 1° novembre al 28/29 febbraio);
- **Capitolato Speciale:** il presente documento, il quale descrive le modalità di esecuzione dei **Servizi educativi**;
- **Codice:** D.Lgs. n. 50/2016 Codice dei Contratti Pubblici;
- **Concedente:** Comune di Genova firmatario del **Contratto** con il **Concessionario**;
- **Concessionario:** l'impresa (RTI o Consorzio) risultata aggiudicataria che conseguentemente sottoscrive il **Contratto di Concessione**, obbligandosi a quanto nello stesso previsto e prescritto;
- **Contratto:** Il contratto di concessione sottoscritto tra la **Concedente** ed il **Concessionario**, conforme allo schema di contratto allegato al Disciplinare di gara;
- **Gestore del Contratto:** il referente del **Concessionario** cui spetta il compito di supervisionare la corretta esecuzione di tutte le prestazioni previste nei **Capitolati speciali n. 1, 2, 3 e 4**, in conformità alle clausole del **Contratto** e all'**Offerta Tecnica** ed economica presentate. Le attività specifiche del **Gestore del Contratto** sono riportate nel **Contratto**;
- **Gruppo/i:** i gruppi che accedono ai **Servizi Educativi** e/o agli eventi organizzati dal **Mu.MA** o dal **Concessionario**, composti da: studenti, famiglie, gruppi di **Visitatori** adulti e/o extrascolastici ovvero singoli **Visitatori** che sono uniti in gruppi per accedere ai servizi;
- **Mu.MA:** Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni di Genova, come descritti nell'allegato 10 al disciplinare di gara – Contesto di riferimento e relative appendici il quale gestisce operativamente il **Contratto**;
- **Museo:** la sede *a)* del Galata Museo del Mare, sito in Calata de Mari 1, *b)* del battello sommergibile S518 "Nazario Sauro" e *c)* dell'Open Air Museum, che trovano spazio nell'area denominata Darsena dell'Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni di Genova;
- **Offerta Tecnica:** **Offerta Tecnica** presentata dal **Concessionario** in sede di gara, la quale forma parte integrante e sostanziale del **Contratto**;
- **Offerta Economica:** Offerta Economica presentata dal **Concessionario** in sede di gara, la quale forma parte integrante e sostanziale del **Contratto**;
- **Personale:** personale messo a disposizione dal **Concessionario** per l'erogazione del presente **Servizio**;
- **Servizi di Marketing, promozione e comunicazione:** Servizio di Marketing di cui al **Capitolato Speciale n. 1**;
- **Servizio/i Museale/i:** gestione dei servizi museali per il **Museo** di cui al **Capitolato Speciale n. 2**;
- **Servizi Educativi:** Servizi educativi museali per la valorizzazione del "Galata Museo del Mare", sito in Genova di cui al presente **Capitolato Speciale**;
- **Servizio di Pulizia:** servizio di pulizia, disinfezione e di sanificazione, di cui al relativo **Capitolato Speciale n. 4**

- **Visitatore/i:** visitatori individuali che accedono al **Museo** tramite semplice acquisto di biglietto ovvero che usufruiscono dei **Servizi Educativi** o degli eventi organizzati dal **Concessionario** o dal **Mu.MA**.
- **SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) e penali:** Penali applicate al **Concessionario** in caso di inottemperanza alle disposizioni contenute nei documenti di gara e dei conseguenti obblighi contrattuali, nonché in caso di mancata corrispondenza con quanto offerto sotto i diversi profili.

ART. 2 Oggetto

1. Oggetto del presente **Capitolato Speciale** è l'affidamento dell'ideazione, progettazione, realizzazione e gestione del progetto di attività educative rivolte alle scuole di ogni ordine e grado e all'utenza libera, inclusa la conduzione e la segreteria dei **Servizi Educativi** museali.
2. L'**Offerta Tecnica** dovrà essere redatta tenendo presenti le indicazioni, i vincoli e le prescrizioni del presente **Capitolato Speciale**, dei relativi allegati nonché della restante documentazione di gara.
3. Il **Concessionario** dovrà effettuare complessivamente **almeno 1.750 ore annuali di Servizi Educativi** che si considerano stimate e comprese nell'importo posto a base di gara.
4. I **Servizi Educativi** dovranno essere erogati da parte del **Personale** di cui ai successivi articoli e si compongono delle seguenti attività che dovranno essere garantite dal **Concessionario**:
 - Direzione scientifica (in subordine a quella esercitata dal **Mu.MA**) e monitoraggio delle attività educative, di cui al successivo ART. 3.2;
 - Percorsi educativi, di cui al successivo ART. 3.4.
 - Segreteria, progettazione, produzione, e promozione e rendicontazione di cui ai successivi Articoli.
5. Il prezzo del biglietto previsto per ciascun **Servizio Educativo** verrà proposto dal **Concessionario** in fase di Kick-off di cui al **Contratto** e dovrà essere preventivamente approvato in forma scritta da parte del **Mu.MA**, fermo restando che il solo ingresso al **Museo** per le scuole dall'Infanzia alla Secondaria di secondo grado dovrà essere reso gratuitamente.
6. Il mancato rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio prescritti nel presente **Capitolato speciale** e/o nel **Contratto** comporta l'applicazione delle specifiche penali richiamate nella successiva sezione "SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) e Penali".
7. L' "Appendice F - Attività educative museali 2018 e 2019", allegata all'"Allegato 10 del disciplinare di gara" – contesto di riferimento - riporta, ai soli fini storici, i dati aggregati relativi alle attività educative condotte negli anni scolastici 2018 e 2019, mentre sul sito <https://www.galatamuseodelmare.it/scuola/> è possibile prendere visione dei percorsi educativi attualmente in vigore.



Istituzioni Musei del Mare e delle Migrazioni



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi educativi

ART. 3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

ART. 3.1 Caratteristiche del Servizio

1. Per **Servizi Educativi**, si intendono tutte quelle attività rivolte sia al pubblico scolastico che a quello non scolastico, sviluppate con l'obiettivo di valorizzare il contenuto culturale delle collezioni materiali e immateriali del **Museo**. Queste attività costituiscono un'offerta formativa articolata (interventi frontali, laboratoriali, ludici, attività corporee, discussioni), in grado di aggregare un pubblico sempre più variegato presso il **Museo**. Le tematiche sviluppate dovranno essere attinenti a quelle della mission del **Mu.MA**, a partire dalla cultura del mare, quella marinaresca e della storia delle migrazioni, oltre a quella di Genova e del suo porto.
I **Servizi Educativi** devono inoltre essere in grado, attraverso le molteplici attività, di stimolare lo sviluppo di intelligenze multiple, le capacità espressive verbali, artistiche e corporee e incoraggiare il pensiero critico, educare alla diversità, all'inclusione e alla tutela dell'ambiente, attraverso il confronto e la discussione.
Le attività ricomprese nei **Servizi Educativi** hanno più in generale come obiettivo principale l'educazione al patrimonio, contribuendo così allo sviluppo di futuri cittadini responsabili.
2. Il **Servizio**, in particolare, dovrà:
 - a) essere finalizzato a divulgare la conoscenza degli specifici contenuti del **Museo** e al suo rapporto con il contesto storico, culturale e territoriale;
 - b) offrire attività specifiche in occasione di esposizioni temporanee, ricorrenze ed eventi periodici;
 - c) fornire elementi di base relativamente alla storia delle collezioni, nelle loro diverse tipologie e provenienze nonché nozioni sulle tecniche artistiche e costruttive dei vari manufatti;
 - d) fornire strumenti aggiuntivi ai percorsi di apprendimento, stimolando la creatività, la partecipazione e il lavoro di gruppo;
 - e) Prevedere anche attività fruibili a distanza, attraverso supporti informatici di nuova generazione.
3. La prenotazione dei percorsi educativi avverrà tramite le soluzioni messe a disposizione dal **Concessionario**. Le prenotazioni ed i pagamenti verranno gestite secondo quanto indicato nel **Capitolato speciale n. 2 - Servizi Museali**.

ART. 3.2 Direzione scientifica e monitoraggio delle attività educative

1. Il **Mu.MA** è titolare dell'attività di direzione scientifica, controllo e valutazione della qualità delle stesse: ha altresì facoltà di vigilare, con le modalità che saranno ritenute più idonee, sulla validità delle scelte educative operate dal **Concessionario**.
2. Referente del presente **Servizio** è il Direttore del **Mu.MA** o altro Responsabile dei **Servizi Educativi** suo delegato, cui si dovrà far riferimento per le direttive, la formazione del **Personale**, la verifica periodica dell'attività, nonché per la gestione di aspetti di tipo organizzativo e per la gestione di criticità.

ART. 3.3 Modalità di gestione dei Servizi

1. I **Servizi Educativi** oggetto del **Contratto** comprendono l'intero ciclo delle attività – dalla progettazione, all'organizzazione e realizzazione dei percorsi educativi da svolgersi, e alla valutazione, con le modalità precisate di seguito da erogare nei confronti degli istituti scolastici e nei confronti di pubblico di tipo non scolastico. Obiettivi più specifici legati a precisi obblighi del **Concessionario** sono indicati nei successivi articoli.
2. Le modalità di gestione organizzativa vengono concordate con il **Concessionario** nel corso del kick-off e vengono sottoposte a verifica trimestrale durante un apposito incontro.
3. Il **Mu.MA** mette a disposizione per l'esecuzione dei **Servizi Educativi** spazi, arredi e attrezzature per lo svolgimento delle attività e per la custodia dei materiali. Presa visione di spazi, arredi e attrezzature già presenti potrà avvenire in occasione del sopralluogo preventivo, secondo quanto indicato nel disciplinare di gara. Eventuali arredi e attrezzature aggiuntivi specifici saranno a carico del **Concessionario** e, salvo diverse valutazioni, dovranno da esso essere rimossi a proprie spese al termine del **Contratto**.
4. In occasione di percorsi o laboratori tematici, le attività potranno essere svolte anche presso altre aree del **Museo**, senza che queste interferiscano o disturbino la fruizione del percorso.
5. Il corretto utilizzo e decoro degli spazi e delle attrezzature, la pulizia e la rimozione dei rifiuti dopo lo svolgimento delle attività sono a carico del **Concessionario**.

ART. 3.4 I percorsi educativi

1. Il **Concessionario** dovrà promuovere la partecipazione dei **Gruppi**, differenziando le attività e i metodi a seconda dei target di pubblico (età e tipologia) in modo che ogni volta i contenuti offerti siano accessibili e le attività risultino inclusive, arricchenti e stimolanti, non solo dal punto di vista narrativo/verbale. Il **Concessionario** proporrà le attività classificandole secondo le seguenti tipologie:
 - a) **Percorso divulgativo**: attività consistente in un percorso in cui l'operatore accompagna i **Gruppi** e interagisce con loro attraverso una narrazione frontale di qualunque tipo (teatralizzata, di approfondimento su un determinato tema, visita guidata, ...);
 - b) **Attività ludica**: attività corporea e di intrattenimento e gioco, utilizzando i contenuti afferenti al **Museo** e alla sua collezione (es: caccia al tesoro, piccole gare, uscite in barca);
 - c) **Laboratorio**: qualunque attività dove si predilige l'interazione dialettica azione-pensiero, dove l'apprendimento avvenga attraverso l'esperienza e l'approccio didattico volto all'apprendere e all'inventare, più che all'informare.
Nel laboratorio i partecipanti creano contenuti e/o prodotti reali; ad esempio: risolvono problemi insieme di natura pratica e teorica, affrontano discussioni, negoziano insieme linee guida inerenti specifiche tematiche, scrivono testi, realizzano opere e oggetti artistici di loro pugno;
 - d) **Attività di tipo "virtuale"**, ovvero erogati in modalità on line e a distanza, tramite strumenti e metodologie di e-learning, secondo le proposte del **Concessionario** espresse in **Offerta Tecnica** (#Sez. B4.b, B4.c).

Le attività di tipo virtuale possono dividersi nelle tre categorie di: percorso divulgativo (conferenza online), attività ludica (giochi a distanza), o laboratorio;

e) Ulteriori percorsi educativi proposti dal **Concessionario**:

a. in sede di **Offerta Tecnica** come a titolo esemplificativo e non esaustivo: attività in occasione di festività, festival, eventi speciali, ricorrenze, compleanni al **Museo**, uscite in Barca, notte al **Museo** ecc. (**Offerta Tecnica #sez. B4.b, B4.c**);

b. durante il periodo di validità del **Contratto**, previa approvazione del **Mu.MA**.

2. Il **Concessionario** si impegna a realizzare, nel corso di ciascun anno scolastico, almeno n. 4 nuove attività, che verranno inserite nel programma delle offerte culturali e di opportunità educative del **Museo**, da concordare con il **Mu.MA**. Per la proposta di nuove attività il **Concessionario** dovrà utilizzare gli allegati "CS3-A2- Format Didattica" e l'Allegato "CS3-A3 - indicazioni compilazione format", fermo restando che il **Mu.MA** potrà modificarli nel corso di esecuzione del **Contratto**.
3. Se richiesti, dovranno comunque essere garantiti per tutta la durata del **Contratto** i percorsi minimi di cui alla successiva tabella e tutti i percorsi presentati in sede di **Offerta Tecnica**, ivi inclusi i percorsi proposti in modalità on line ed interattiva.
4. Il **Concessionario** dovrà quindi garantire nel catalogo della propria offerta per **Servizi Educativi** almeno le seguenti tipologie di Percorsi educativi rispettando il numero minimo di ore. Tali Percorsi dovranno essere erogati se richiesti e possono eventualmente essere modificati eliminati, in accordo con il **Mu.MA** qualora nel corso di validità della **Concessione** si evidenzino proposte o soluzioni in grado di attrarre un numero più vasto di **Gruppi** e/o di **Visitatori**.

PERCORSI MINIMI RIVOLTI AI GRUPPI	TARGET	DURATA MINIMA IN ORE
Attività per le scuole - Percorso divulgativo	Scuole	1
Attività per le scuole – Attività ludica	Scuole	1
Attività per le scuole – Laboratorio	Scuole	1
Attività per le scuole – Attività di tipo virtuale	Scuole	1
Laboratori in classe (presso le scuole del Comune di Genova)	Scuole	1
Percorso divulgativo in inglese	Scuole	1
Percorso divulgativo per adulti	Gruppi	1
Laboratorio per adulti	Gruppi	1

Attività in lingua inglese (diverse dalle visite guidate)	Gruppi	0,5
Uscite in barca (in collaborazione con il soggetto incaricato dal Mu.MA di mettere a disposizione l'imbarcazione; presenza dell'operatore a bordo + attività)	Individuale / Gruppo	2
Attività in occasione di manifestazioni speciali (festività, festival, eventi pubblici promossi dal Museo , ricorrenze...)	Individuale	1
Compleanno al Museo con attività e presidio	Individuale	2
Notte al Museo	Individuale	6

- Si precisa che il numero massimo dei partecipanti ai **Gruppi**, in funzione delle disposizioni COVID è pari a 12, inclusi accompagnatore e guida, fermo restando che il numero potrà subire variazioni in aumento o riduzione in funzione delle disposizioni emanate in materia dalle autorità competenti.
- In caso di rilevazione oggettiva di mancata osservanza del rispetto dei livelli di servizio previsti nel presente articolo a seguito di sopralluogo, sarà applicata una penale di cui al successivo Articolo "SLA (**Service Level Agreement o livelli di servizio**) e Penali".

ART. 3.5 Orario di svolgimento dei Servizi Educativi

- I **Servizi** previsti in presenza, si svolgeranno di norma negli orari di apertura al pubblico del **Museo** definiti nel **Capitolato Speciale n. 2 - Servizi Museali**. Per i **Servizi Educativi** on line è facoltà del **Concessionario** prevedere ulteriori orari rispetto a quelli di apertura.
- Previo accordo con il **Mu.MA**, il **Concessionario** ha la facoltà di estendere a proprio esclusivo onere e spese le attività in presenza anche in fasce orarie più ampie, diverse da quelle di apertura al pubblico, a condizione che si avvalga di proprio **Personale** di cui al **Capitolato Speciale n. 2**, e purché vengano rispettate le normative in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

ART. 3.6 Attività di valorizzazione dei Servizi Educativi

- Oltre al **Servizio** di cui ai precedenti articoli, al **Concessionario** viene demandata l'esecuzione delle seguenti ulteriori prestazioni:
 - attività di segreteria organizzativa connessa alla descrizione dei **Servizi** e dei Percorsi agli utenti che richiedono informazioni;
 - gestione del calendario delle attività, in condivisione con il **Mu.MA**;
 - redazione e realizzazione di materiale informativo sui **Servizi** e sui Percorsi, secondo le disposizioni del **Capitolato Speciale n. 1 - Servizi di Marketing** e nell'**Offerta Tecnica**.

2. Il **Concessionario**, si impegna inoltre a garantire:
- La presenza e la partecipazione ad eventi culturali a livello locale, regionale, nazionale ed internazionale legati all'educazione museale, quali ad esempio fiere e convegni;
 - L'illustrazione delle attività e della loro modalità di conduzione e svolgimento in occasione di eventi culturali e simili, quali convegni o manifestazioni ufficiali del **Museo**;
 - La redazione e realizzazione di sinergie di rete con altre realtà culturali e museali presenti a livello locale, regionale e nazionale/internazionale.
 - La promozione delle attività educative almeno ai complessi scolastici dell'area metropolitana di Genova e della Regione Liguria.

ART. 3.7 Progettazione, produzione e promozione di ulteriori percorsi

- Il **Concessionario** dovrà proporre al **Mu.MA**, che ne diverrà proprietaria a tutti gli effetti, nuovi percorsi educativi, che andranno sottoposti alla preventiva approvazione, da inserire nell'offerta museale già dal primo anno di attività. I percorsi educativi saranno condivisi con il **Mu.MA** e, successivamente all'approvazione, sostituiranno almeno con cadenza annuale i preesistenti percorsi.
- Il **Concessionario** dovrà sottoporre al **Mu.MA**, per l'approvazione, la programmazione annuale in via preventiva, entro un mese dall'inizio dell'attività per il primo anno e successivamente entro il mese di settembre dell'anno solare precedente lo svolgimento delle attività.
- L'allegato denominato "CS3-A1- Elenco eventi passati di attività educativa (.zip)" riporta il dettaglio delle iniziative svolte negli ultimi anni. Tali informazioni sono fornite a titolo puramente indicativo e non costituiscono alcun vincolo contrattuale.
- Per ogni nuova attività progettata, il **Concessionario** si impegna, a fornire al **Mu.MA**, almeno 15 giorni prima della consegna della programmazione di cui al precedente punto 2, una scheda descrittiva della stessa, compilata sulla base dello Schema **Servizi Educativi** e delle istruzioni che saranno forniti dal **Mu.MA** in occasione del Kick-off previsto nel **Contratto**.
- Il **Mu.MA** potrà fornire al **Concessionario**, nel corso del Kick-off, l'elenco dei professionisti che hanno già collaborato con la **Concedente** e/o con il **Mu.MA** nella gestione delle attività di visita e/o di laboratorio, garantendo piena soddisfazione dei **Visitatori**, al solo fine di permettere al **Concessionario** di integrare eventualmente la propria proposta formativa.
- Si precisa che sono a carico del **Concessionario** eventuali spese connesse allo svolgimento dei percorsi educativi, come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la cancelleria e i materiali di consumo e di laboratorio, così come sono a carico del **Concessionario** tutte le spese connesse ai corsi on-line.

ART. 3.8 Rendicontazione del Servizio

- Il **Concessionario** si impegna inoltre a comunicare al **Mu.MA** i risultati dell'attività svolta, con cadenza annuale dalla data di sottoscrizione del **Contratto**, come segue:
 - entro il 10 luglio**, consegnando una relazione approfondita sull'attività svolta. La relazione dovrà essere composta da due report differenti: il primo relativo alle attività rivolte alle scuole (periodo

settembre anno precedente/giugno anno in corso) e il secondo relativo all'utenza non scolastica (periodo gennaio/giugno anno in corso).;

- b) **entro il 31 gennaio**, consegnando i dati numerici relativi all'anno precedente (periodo gennaio/dicembre anno precedente), suddivisi per tipologia di attività, scuole e target non scolastici.
2. Le rendicontazioni di cui sopra comprenderanno anche un'analisi statistica sull'utenza (grado/età e provenienza), la valutazione in rapporto alla tipologia dei **Servizi** offerti e richiesti ed eventuali indicazioni in merito all'opportunità di modifica e/o integrazione della reportistica proposta in sede di **Offerta Tecnica**.
3. In caso di rilevazione oggettiva di mancata osservanza del rispetto dei livelli di servizio previsti nel presente articolo a seguito di sopralluogo, sarà applicata una penale di cui al successivo articolo "SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) e Penali".

ART. 4 PERSONALE

ART. 4.1 Caratteristiche del Personale

1. Relativamente alle risorse umane minime da impiegare nei **Servizi Educativi**, sulla base della normativa vigente (D.M. 10 Maggio 2001 "Atto di indirizzo su criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei" ai sensi del D.lgs. n. 112/98 art. 150 comma 6), e delle indicazioni contenute nella **Carta Nazionale delle professioni museali, redatta dall'ICOM nel 2006**, il **Concessionario** dovrà garantire la disponibilità almeno delle seguenti figure professionali:
- n. 1 Coordinatore dei **Servizi Educativi**;
 - n. 2 Educatori museali.
2. Il **Concessionario** dovrà mettere a disposizione un numero adeguato di **Personale** in grado di garantire l'esecuzione a regola d'arte del presente **Servizio**, garantendo un efficiente livello di figure professionali, coordinamento e organizzazione delle attività, rispondendo all'esigenza di organizzare il **Servizio** proposto in sede di **Offerta Tecnica** e nel rispetto del numero, ruolo, responsabilità, profilo degli operatori impiegati, turnazione, organigramma proposto (**#Offerta Tecnica Sez B4.a**).
3. Sarà facoltà del **Concessionario** stabilire l'organico e i turni di lavoro del **Personale** addetto ai **Servizi** oggetto del presente **Capitolato speciale**, nell'ambito di una efficiente organizzazione del lavoro, nonché nel pieno rispetto dello standard di efficienza ed elevata qualità e in accordo con **Mu.MA**, secondo quanto indicato nell'**Offerta Tecnica**.
4. I curricula del **Personale** messo a disposizione verranno valutati in sede di **Offerta Tecnica**. Il **Personale** dovrà essere impiegato per tutto il periodo di vigenza e validità del **Contratto**, evitando il più possibile il ricorso a personale a chiamata e il turnover degli addetti.
5. In caso di sostituzione nel corso di validità del **Contratto** del **Personale** messo a disposizione per il seguente **Servizio**, il **Concessionario** dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta al **Mu.MA**, inviando congiuntamente i riferimenti del **Personale** proposto in sostituzione, il quale dovrà avere un CV per esperienze e competenze almeno equivalente a quello offerto in gara. Il **Mu.MA**, si riserva di accettare il CV offerto in sostituzione ovvero, qualora non consideri equivalente il CV offerto, di chiedere al **Concessionario** di mettere a disposizione un diverso profilo equivalente a quello offerto in gara.



Istituzioni Musei nei Musei e nelle Musei



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi educativi

6. Il **Mu.MA** si riserva la facoltà di richiedere al **Concessionario** la sostituzione di unità di **Personale** che fossero dalla stessa ritenute non idonee all'erogazione del **Servizio**. Il **Concessionario** dovrà provvedere a sostituire detto **Personale** entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato con la stessa.
7. Resta comunque inteso che, qualora se ne ravvisi l'opportunità, il **Mu.MA** ha la facoltà di verificare in qualunque momento l'idoneità attitudinale e le competenze culturali e professionali del **Personale**, nonché di segnalare l'eventuale inadeguatezza degli stessi, fino a poter richiedere, motivatamente e per iscritto, l'allontanamento del **Personale** ritenuto inadeguato.

ART. 4.2 Coordinatore dei Servizi Educativi

1. Il Coordinatore dei **Servizi educativi**, oltre ad espletare le proprie mansioni nell'ambito delle competenze attribuite a tale figura professionale dalla normativa vigente (Carta delle professioni museali elaborata da ICOM), è responsabile della programmazione e organizzazione delle attività e deve operare in stretta comunicazione con il **Mu.MA** allo scopo di seguire le linee guida organizzative e di contenuti da essa delineate.
2. Il Coordinatore dei **Servizi educativi** svolgerà il ruolo di referente, nei confronti del **Mu.MA**, per la corretta erogazione del **Servizio**, l'adozione delle opportune indicazioni e suggerimenti di carattere organizzativo, operativo e gestionale nonché la verifica con il **Mu.MA** di eventuali difficoltà o problematiche nella conduzione dei **Servizi Educativi**;
3. Il Coordinatore dei **Servizi Educativi** deve garantire, in particolar modo:
 - a) l'elaborazione dei progetti educativi e il coordinamento della loro realizzazione, individuando le modalità comunicative, utilizzando strumenti adeguati e funzionali per i diversi destinatari dell'azione educativa;
 - b) la cura dei rapporti con il mondo della scuola e i soggetti che usufruiscono di servizi e di attività educative;
 - c) la collaborazione alla definizione dell'identità e della missione del **Museo**, del progetto istituzionale e della programmazione generale;
 - d) la partecipazione, in collaborazione con il **Mu.MA**, alla definizione dei programmi e dei progetti di ricerca scientifica e di presentazione delle collezioni per valorizzarne la componente educativa;
 - e) l'analisi delle caratteristiche, dei bisogni e delle aspettative dell'utenza reale e potenziale del **Museo**, per mezzo di ricerche mirate e indagini statistiche;
 - f) la promozione dell'accessibilità fisica, sensoriale, economica e culturale del **Museo** da parte dei diversi pubblici effettivi e potenziali;
 - g) il coordinamento e lo sviluppo dei **Servizi Educativi**, predisponendo attività che promuovano l'educazione permanente, l'integrazione sociale e il dialogo con le altre culture;
 - h) la progettazione e il coordinamento degli interventi educativi, anche in occasione di esposizioni temporanee e le iniziative mirate, in partenariato con la scuola e con altre istituzioni;



Istituzioni Musei nei Musei e nelle Musei



COMUNE DI GENOVA

Capitolato Speciale per l'affidamento in concessione dei servizi relativi alle attività servizi educativi

- i) la progettazione di attività di formazione e di aggiornamento per gli operatori impegnati nelle attività educative e per gli insegnanti;
- j) il coordinamento e la supervisione delle attività degli operatori e di eventuali altre figure impegnate nel **Servizio Educativo**;
- k) il coordinamento e la supervisione della produzione dei materiali funzionali agli interventi educativi;
- l) l'elaborazione dei progetti educativi e il coordinamento della loro realizzazione, individuando le modalità comunicative e di mediazione e utilizzando strumenti adeguati e funzionali per i diversi destinatari dell'azione educativa;
- m) la presentazione dei percorsi elaborati alla supervisione del Responsabile dei **Servizi Educativi** del **Mu.MA**;
- n) la supervisione del corretto utilizzo e mantenimento degli spazi messi a disposizione del **Mu.MA** per lo svolgimento dei **Servizi Educativi**.

4. Il Coordinatore dei **Servizi Educativi** dovrà:

- a) Essere in possesso di laurea specialistica o diploma di laurea secondo il vecchio ordinamento, che preveda percorsi formativi inerenti la pedagogia, la comunicazione e/o la formazione;
- b) Aver svolto corsi di specializzazione e/o master in discipline attinenti il museo e/o l'educazione al patrimonio culturale;
- c) possedere una buona conoscenza scritta e parlata almeno della lingua inglese, oltre che di quella italiana;
- d) avere esperienza, formalmente comprovata e almeno triennale in musei, svolta presso istituti culturali ed educativi (statali, di enti locali o privati, purché riconosciuti dalle normative vigenti), in qualità di coordinatore di **Servizi Educativi**.

ART. 4.3 Educatore museale

1. La figura dell'Educatore Museale realizza gli interventi educativi programmati presso il **Museo**, adeguandoli alle caratteristiche e alle esigenze dei diversi destinatari. Prende parte a gruppi di ricerca e progettazione, predisporre gli spazi laboratoriali e conduce le attività riguardanti i **Servizi Educativi**.
2. L'Educatore museale dovrà:
 - a) essere in possesso di laurea triennale, secondo l'ordinamento attuale o diploma di laurea secondo il vecchio ordinamento che preveda percorsi formativi inerenti alla pedagogia, alla comunicazione e/o alla formazione;
 - b) aver svolto corsi di formazione e/o master attinenti al museo e/o all'educazione al patrimonio culturale;
 - c) possedere una buona conoscenza scritta e parlata almeno della lingua inglese.

ART. 4.4 Attività per utenti con bisogni speciali

1. In aggiunta a quanto sopra, il **Concessionario** si impegna a mettere a disposizione tra il proprio **Personale** figure opportunamente formate per supportare l'erogazione dei **Servizi Educativi** anche a utenti con bisogni speciali.
2. Il concorrente, in sede di **Offerta Tecnica**, evidenzierà nei CV presentati le competenze e le esperienze del **Personale** messo a disposizione per questa tipologia di utenza.

ART. 4.5 Disponibilità e utilizzo locali

1. Il **Mu.MA** potrà mettere a disposizione del **Personale** del **Concessionario** luoghi adatti allo stoccaggio di materiali e strumentazioni e ad uso del personale, anche in promiscuità con altri prestatori di servizi.
2. Il **Concessionario**, nell'utilizzo dei predetti spazi, dovrà garantire gli standard di sicurezza e tutela richiesti dalla normativa per la tutela della salute dei lavoratori. Nel corso del sopralluogo potrà essere presa visione dei predetti spazi;
3. La gestione di questi locali è ad esclusivo onere e responsabilità del **Concessionario** che deve mantenere gli standard di sicurezza e tutela richiesti dalla normativa per la tutela della salute dei lavoratori;
4. Il **Concessionario** si assume la completa responsabilità dell'utilizzo degli spazi ad esso destinati, della custodia delle attrezzature, dei materiali e di quant'altro ivi depositato e del loro uso, il **Mu.MA** non sarà in alcun modo responsabile di eventuali danni o furti degli stessi;
5. È fatto assoluto divieto di fare copie delle chiavi, sia interne, sia esterne del **Museo**, al di fuori dell'autorizzazione del **Mu.MA**. Nel caso di perdita, furto o smarrimento delle chiavi, sarà cura del **Concessionario** informare il Centro di Vigilanza, il **Mu.MA** e, a sue spese, cambiare immediatamente le serrature, nonché provvedere alla fornitura delle copie;
6. L'uso di tali locali dovrà avvenire in modo compatibile con le norme igienico-sanitarie e di sicurezza e gli stessi dovranno essere tenuti in perfetto stato di conservazione, pulizia ed ordine;
7. L'arredamento, la manutenzione e la pulizia, compresa la sanificazione, limitatamente agli spazi concessi a uso esclusivo, sono ad esclusivo onere del **Concessionario**;

ART. 5 SLA (Service Level Agreement o livelli di servizio) e Penali

1. Nel caso in cui il **Concessionario**, durante il rapporto contrattuale, venga meno a taluno degli obblighi assunti, il **Mu.MA**, previa comunicazione scritta della contestazione e dell'invito ad adempiere, applicheranno le seguenti penali:

n°	SLA Riferimento in Capitolato	Inadempimento sanzionato con penale	Valore della penale [€]	Modalità di riscontro
1	ART. 2 c. 3	Per il mancato rispetto, per cause imputabili al Concessionario , del limite minimo di ore previsto per i Servizi Educativi previsti dal presente Capitolato speciale	500	per ogni ora non erogata. verificato tramite verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dalla Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo dal quale si evinca il mancato rispetto dei livelli di servizio
2	ART.3.4 c. 2	Per mancato rispetto del numero minimo di attività educative	1.000	Per ogni attività educativa in difetto rispetto al numero minimo. Verbale sottoscritto a seguito di sopralluogo dalla Concedente e/o dal Mu.MA e/o da soggetti terzi delegati ad effettuare il sopralluogo dal quale si evinca il mancato rispetto dei livelli di servizio
3	ART. 3.8	Ritardi nella trasmissione dei dati periodici relativi alla rendicontazione del Servizio	0,3 per mille del valore della concessione per ogni giorno di ritardo	Giorni di ritardo riscontrati dalla Concedente e/o Mu.MA (mediante email con indicazione della data o dalla ricevuta di consegna della PEC) nella ricezione dei dati oggetto di rendicontazioni.

2. Le penalità sono notificate all'impresa a mezzo di PEC, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora ed ogni atto o procedimento giudiziale.
3. La contestazione dell'addebito, la valutazione delle eventuali deduzioni addotte dal Concessionario e l'irrogazione delle penali verranno effettuate dalla Concedente sulla base delle segnalazioni del DEC (Direttore dell'esecuzione del Contratto).
4. Le penali verranno applicate previa contestazione dell'addebito e valutazione delle deduzioni addotte dal Concessionario e da questo comunicate alla Concedente nel termine massimo di giorni 10 (dieci) solari dalla stessa contestazione. In assenza di deduzioni del Concessionario nei termini, ovvero nel caso in cui la Concedente ritenga di non accoglierle, quest'ultima ha facoltà di applicare le relative penali.
5. La Concedente, per i crediti derivanti dall'applicazione delle penali, si avvale della garanzia definitiva, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario ovvero può compensare il predetto credito con quanto eventualmente dovuto al Concessionario a qualsiasi titolo.
6. Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte al Concessionario raggiunga la somma complessiva pari al 10% del valore della concessione, la Concedente ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente Contratto, oltre il risarcimento di tutti i danni.
7. Resta ferma la facoltà di risoluzione del contratto per grave inadempimento da parte del Concessionario.

ART. 6 Allegati

1. CS3-A1- Elenco eventi passati di attività educativa (.zip)
2. CS3-A2- Format Didattica
3. CS3-A3 - indicazioni compilazione format