

Muse – Museo delle Scienze

Corso del Lavoro e della Scienza, n. 3
38122 – Trento (TN)



Classificazione: D.2.6
Fascicolo n. 2023-D.2.6/4
Rif. //

Oggetto: Procedura competitiva con negoziazione in base al combinato disposto dell'art. 59 comma 2 lett. a) e dell'art. 62 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, per l'affidamento, suddiviso in due lotti, dei servizi di custodia, animazione ed educazione museale (Lotto 1 – CIG 9914563C34) e di accoglienza e biglietteria, call e booking center e management degli shop museali (Lotto 2 – CIG 991475175A).
informativa risultanze della fase di negoziazione.

Con riferimento alla procedura di gara per l'affidamento dei servizi in oggetto, la Stazione Appaltante informa gli O.E. partecipanti riguardo alle risultanze della fase di negoziazione. Si precisa che le previsioni riportate di seguito saranno recepite nella documentazione di gara relativa alla II° Fase della procedura.

DISCIPLINARE DI GARA.

A seguito del confronto con gli Operatori Economici ammessi alla fase di negoziazione, la Stazione appaltante intende integrare le disposizioni presenti nel disciplinare di gara e relativi all'**OFFERTA TECNICA ED AI DOCUMENTI DA CARICARE A SISTEMA COME "ALLEGATO TECNICO"**. Nello specifico:

[...]

Per ciascun lotto, l'operatore economico inserisce a Sistema l'offerta tecnica iniziale (di seguito anche solo "**Proposta**") che illustri le soluzioni tecnico-organizzative, gli elementi migliorativi delle previsioni tecniche sulle quali è espressamente aperta la negoziazione, nonché eventuali osservazioni rispetto a quanto previsto nel capitolato tecnico iniziale. La **Proposta** dovrà essere redatta tenuto conto di quanto riportato nello **schema di capitolato tecnico iniziale e con riferimento ai criteri di valutazione** di cui al successivo paragrafo 21.1.1 (**LOTTO 1**) ed al paragrafo 21.1.2 (**LOTTO 2**).

Il documento, redatto in formato PDF (esclusi eventuali copertina, indice) non dovrà superare il **NUMERO MASSIMO DI 25 (VENTICINQUE) FACCIATE/PAGINE DIGITALI FORMATO A4**, in lingua italiana e costituirà la base per la negoziazione; ulteriori facciate non saranno oggetto di valutazione e quindi non saranno prese in considerazione. **Il numero massimo di allegati ammessi** (ad es. schede tecniche) è di **4 (quattro) facciate/pagine digitali**, in formato A4, in lingua italiana. Ulteriori pagine digitali non saranno prese in considerazione.

L'offerta tecnica iniziale è firmata dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore munito della relativa procedura. Nel caso di concorrenti associati, l'offerta tecnica iniziale deve essere sottoscritta con le stesse modalità già in precedenza richieste per la presentazione della manifestazione di interesse descritte al paragrafo 10.1 dell'Avviso di cui alla presente procedura.

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO – Lotto 1

❖ FIGURA DEL RESPONSABILE E GESTORE DEL SERVIZIO (LOTTO 1).

A seguito del confronto con gli Operatori Economici ammessi alla fase di negoziazione, la Stazione appaltante intende precisare ed integrare le disposizioni di cui all'**articolo 39 (Prescrizioni generali (Lotto1))** del Capitolato Speciale d'Appalto.

Nello specifico, la Stazione appaltante, compatibilmente con la propria dotazione tecnica, metterà a disposizione del Responsabile del Servizio e del Gestore del servizio locali adibiti ad ufficio (provvisi dei relativi arredi), funzionali alla erogazione delle attività di supporto e coordinamento ed in generale, destinati allo svolgimento delle attività e delle funzioni di cui all'articolo 39 del capitolato speciale d'appalto.

Si precisa che la dotazione tecnica di cui sopra, non comprende la messa a disposizione e/o fornitura di computer ed altri strumenti tecnici, i quali rimangono a totale carico dell'Appaltatore.

❖ ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

A seguito del confronto con gli Operatori Economici ammessi alla fase di negoziazione, la Stazione appaltante intende precisare ed integrare le disposizioni di cui all'**articolo 40 (Prescrizioni Specifiche (Lotto1))** del Capitolato Speciale di Appalto. Nello specifico:

Servizio di custodia - Assetto organizzativo.

Il servizio di custodia museale dovrà essere erogato sulla base delle necessità della Stazione appaltante (periodicamente condivise con l'appaltatore). **Di seguito si riporta una IPOTESI ESEMPLIFICATIVA di prospetto organizzativo del servizio di custodia museale (ordinario).** Nello specifico:

Servizio di apertura e chiusura degli edifici museali	
Lunedì, martedì mercoledì, giovedì e venerdì sabato, domenica e festivi	n. 1 postazione;
Servizio Ordinario	
Servizio durante i lunedì di chiusura al pubblico	min. n. 1 postazione;
Servizio infrasettimanale	da un minimo n. 10 ad un massimo n. 13 postazioni complessive;
Servizio fine settimana, festività	da un minimo n. 10 ad un massimo n. 13 postazioni complessive;
Servizio attivo per fronteggiare la media/alta affluenza di visitatori	da un minimo n. 10 ad un massimo n. 13 postazioni complessive;

Servizio di animazione museale - Assetto organizzativo.

Il servizio di animazione museale dovrà essere erogato sulla base delle necessità della Stazione appaltante (periodicamente condivise con l'appaltatore). **Di seguito si riporta una IPOTESI ESEMPLIFICATIVA di prospetto organizzativo del servizio di animazione museale (ordinario).** Nello specifico:

Servizio Ordinario	
Servizio infrasettimanale bassa stagione di affluenza scolastica e turistica (sett. – ott. – nov. – feb. – mar.)	da un minimo n. 1 ad un massimo n. 3 postazioni complessive;
Servizio fine settimana, giorni festivi	da un minimo n. 3 ad un massimo di 6 postazioni complessive;
Servizio attivo per fronteggiare la media/alta affluenza di visitatori [(periodo estivo: giu. – lug. – ago.); dai primi di dicembre all'epifania; periodo pasquale]	sino a n. 7 postazioni complessive;

Servizio di educazione museale - Andamento attività su prenotazione a.s. 23/24 (agg. al 31.03.2024).

A seguito del confronto con gli Operatori Economici ammessi alla fase di negoziazione, la Stazione appaltante intende precisare ed integrare le disposizioni di cui all'**articolo 40 (Prescrizioni Specifiche (Lotto1))** con un prospetto dettagliato delle prenotazioni delle attività [suddivise per ambito e/o disciplina (aggiornato sino al 31 marzo 2024)] destinate ai gruppi organizzati (scuole e pubblico) per a.s. 23/24. Si precisa che il prospetto in esame potrebbe subire delle variazioni nel corso dell'anno e non tiene conto delle attività ricorrenti e calendarizzate nelle sale e/o degli eventi.

Prospetto riepilogativo n. gruppi – ambiti e mesi

Sezione	MESE										
	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Sett.	Ott.	Nov.	Dic.	Totale
Attività sul Territorio			2	2	4				1		9
Bioscienze, Alimentazione e Salute – Alimentazione e Salute	7	5	10	15	11	4		5	1	4	62
Bioscienze, Alimentazione e Salute – Botanica	8	9	9	11	13	3		2	4	5	64
Bioscienze, Alimentazione e Salute – Nuova Biologia e Genomi	19	27	18	8	23			2	12	7	116
Ecologia e Biodiversità – Botanica	1	3	4	1	3					2	14
Ecologia e Biodiversità – Ecologia degli Invertebrati	5	7	16	21	27	5		4	9	2	96
Ecologia e Biodiversità – Zoologia dei Vertebrati	14	14	17	16	21	7		3	5	11	108
Giardino Botanico Alpino	1	6			35	3	9	4		1	59
Laboratorio nelle Sale	5	12	21	30	24	5		7	10	6	120
Mostra	17	39	47	87	82	1	4	8		4	289
Multidisciplinare	29	35	36	12	32	1	13	35	20	46	259
Online – In diretta dalle sale										2	2
Paesaggio – Educazione al paesaggio	3	14	13	26	25	4		3	6	7	101
Paesaggio – Geologia		10	2	2	4	1		3	10	5	37
Paesaggio – Intercultura	2				1						3
Paesaggio – Preistoria Alpina	1	8	9	19	24	4		10	10	4	89
Palazzo delle Albe	5	7	13	13	20					2	60
Sostenibilità – Energia, Sostenibilità e Attualità	19	20	47	42	36	5		8	13	10	200
Steam – Astronomia	21	37	48	60	67	15	2	24	45	38	357
Steam – Fisica e Matematica	19	25	44	53	49	11		15	25	19	260
Steam – Tecnologia e Making	4	11	8	12	13	1		7	5	5	66
Terrazza delle Stelle				11	7		1				19
Visita Interattiva	29	99	121	160	181	34	5	46	17	42	734
Visite guidate Muse	51	201	400	360	454	56	57	116	83	137	1915
Totale complessivo	260	589	885	961	1156	160	91	302	276	359	5039

Prospetto riepilogativo n. utenti – ambiti e mesi

Sezione	MESE										
	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Sett.	Ott.	Nov.	Dic.	Totale
Attività sul territorio			39	50	77				18		184
Bioscienze, Alimentazione e Salute – Alimentazione e salute	95	89	193	298	192	61		96	16	77	1117
Bioscienze, Alimentazione e Salute – botanica	135	151	177	205	275	55		33	72	92	1195
Bioscienze, Alimentazione e Salute – Nuova biologia e genomi	382	516	332	147	470			40	215	113	2215
Ecologia e biodiversità - Botanica	20	60	67	21	56					33	257
Ecologia e Biodiversità – Ecologia degli invertebrati	94	128	342	406	543	95		71	155	42	1876
ecologia e biodiversità – zoologia dei vertebrati	240	226	312	288	349	122		61	99	197	1894
Giardino botanico alpino	15	130			731	68	164	68		10	1186
Laboratorio nelle sale	100	211	410	592	446	103		130	164	116	2272
Mostra	311	743	937	1824	1718	23	56	105		73	5790
Multidisciplinare	573	705	623	264	605	20	248	887	418	871	5214
Online – in diretta dalle sale										67	67
Paesaggio – educazione al paesaggio	59	262	252	538	473	72		63	113	136	1968
Paesaggio – geologia		201	50	42	81	22		55	194	95	740
Paesaggio – intercultura	36				22						58
Paesaggio – preistoria alpina	20	140	154	357	435	68		170	174	66	1584
Palazzo delle albere	72	116	222	260	410					17	1097
Sostenibilità – Energia, sostenibilità e attualità	383	391	900	827	743	103		154	224	175	3900
Steam – astronomia	394	663	937	1233	1356	311	39	443	816	705	6897
Steam – fisica e matematica	371	473	861	1077	986	238		296	446	342	5090
Steam – tecnologia e making	58	219	157	197	256	28		131	77	74	1197
Terrazza delle stelle				250	152		30				432
Visita interattiva	529	1850	2438	3203	3602	643	93	913	313	748	14332
Visite guidate muse	933	3915	8030	7451	9253	1026	1026	2186	1525	2469	37814
Totale complessivo	4820	11189	17433	19530	23231	3058	1656	5902	5039	6518	98376

❖ FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO.

A seguito del confronto con gli Operatori Economici ammessi alla fase di negoziazione, la Stazione appaltante intende precisare ed integrare le disposizioni di cui all'**articolo 40 (Prescrizioni Specifiche (Lotto1))** come segue.

Servizio di Animazione museale

Per il personale ex art. 32 della L.P 2/2016 destinato al servizio di animazione museale, il primo anno di contratto dovranno essere previste: (i) 15 ore di FORMAZIONE DI INGRESSO e (ii) 15 ore di aggiornamento professionale.

A titolo meramente esplicativo, si riporta di seguito un prospetto riepilogativo riferibile a 36 mesi contratto di appalto. Nello specifico, per ogni singola unità di personale ex art. 32 della L.P 2/2016 destinata al servizio:

- il **primo anno di contratto** dovranno essere previste **(i) 15 ore** di FORMAZIONE DI INGRESSO e **(ii) 15 ore** di aggiornamento professionale;
- il **secondo anno di contratto** dovranno essere previste **15 ore** di aggiornamento professionale;
- il **terzo anno di contratto** dovranno essere previste **15 ore** di aggiornamento professionale.

Per il personale non rientrante nella casistica di cui sopra, rimangono ferme disposizioni previste nel Capitolato speciale d'Appalto, riassumibili nel seguente prospetto riepilogativo riferibile a 36 mesi di contratto di appalto. Nello specifico, per ogni singola unità di personale:

- il **primo anno di contratto** dovranno essere previste **(i) 45 ore** di FORMAZIONE DI INGRESSO [*a cui aggiungere un periodo di affiancamento di ulteriori 15 ore specifico per il personale neoassunto*] e **(ii) 15 ore** di aggiornamento professionale;
- il **secondo anno di contratto** dovranno essere previste **15 ore** di aggiornamento professionale;
- il **terzo anno di contratto** dovranno essere previste **15 ore** di aggiornamento professionale.

Servizio di educazione museale

Per il personale ex art. 32 della L.P 2/2016 destinato al servizio di animazione museale, il primo anno di contratto dovranno essere previste: (i) 15 ore di FORMAZIONE DI INGRESSO e (ii) 15 ore di aggiornamento professionale.

A titolo meramente esplicativo, si riporta di seguito un prospetto riepilogativo riferibile a 36 mesi contratto di appalto. Nello specifico, per ogni singola unità di personale ex art. 32 della L.P 2/2016 destinata al servizio:

- il **primo anno di contratto** dovranno essere previste **(i) 15 ore** di FORMAZIONE DI INGRESSO e **(ii) 15 ore** di aggiornamento professionale;
- il **secondo anno di contratto** dovranno essere previste **15 ore** di aggiornamento professionale;
- il **terzo anno di contratto** dovranno essere previste **15 ore** di aggiornamento professionale.

Per il personale non rientrante nella casistica di cui sopra, rimangono ferme disposizioni previste nel Capitolato speciale d'Appalto, riassumibili nel seguente prospetto riepilogativo riferibile a 36 mesi di contratto di appalto. Nello specifico, per ogni singola unità di personale:

- il **primo anno di contratto** dovranno essere previste **(i) 45 ore** di FORMAZIONE DI INGRESSO [*a cui aggiungere un periodo di affiancamento di ulteriori 15 ore specifico per il personale neoassunto*] e **(ii) 15 ore** di aggiornamento professionale;
- il **secondo anno di contratto** dovranno essere previste **15 ore** di aggiornamento professionale;
- il **terzo anno di contratto** dovranno essere previste **15 ore** di aggiornamento professionale.

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO – Lotto 2

❖ FIGURA DEL RESPONSABILE E GESTORE DEL SERVIZIO (LOTTO 2).

A seguito del confronto con gli Operatori Economici ammessi alla fase di negoziazione, la Stazione appaltante intende precisare ed integrare le disposizioni di cui all'**articolo 43 (Prescrizioni generali (Lotto1))** del Capitolato Speciale d'Appalto.

Nello specifico, la Stazione appaltante, compatibilmente con la propria dotazione tecnica, metterà a disposizione del Responsabile del Servizio e del Gestore del servizio **locali adibiti ad ufficio** (provvisi dei relativi arredi), funzionali alla erogazione delle attività di supporto e coordinamento e, in generale, destinati allo svolgimento delle attività e delle funzioni di cui all'articolo 43 del capitolato speciale d'appalto. **Si precisa**

che la dotazione tecnica di cui sopra, non comprende la messa a disposizione e/o fornitura di computer ed altri strumenti tecnici, i quali rimangono a totale carico dell'Appaltatore.

❖ ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

A seguito del confronto con gli Operatori Economici ammessi alla fase di negoziazione, la Stazione appaltante intende precisare ed integrare le disposizioni di cui all'**articolo 44 (Prescrizioni Specifiche (Lotto 2))** del Capitolato Speciale di Appalto. Nello specifico:

Servizio di accoglienza e biglietteria - Assetto organizzativo del servizio.

Il servizio di accoglienza e biglietteria dovrà essere erogato sulla base delle necessità della Stazione appaltante (periodicamente condivise con l'appaltatore). **Di seguito si riporta una ipotesi esemplificativa di prospetto organizzativo del servizio di accoglienza e biglietteria (ordinario e stagionale).** Nello specifico:

Servizio Ordinario	
Servizio durante giornate di chiusura al pubblico	n. 1 postazione;
Servizio infrasettimanale	da un minimo n. 2 ad un massimo n. 4 postazioni complessive;
Servizio fine settimana, festività	da un minimo n. 3 ad un massimo n. 5 postazioni complessive;
Servizio attivo per fronteggiare la media/alta affluenza di visitatori	da un minimo n. 3 ad un massimo n. 5 postazioni complessive;
Stagionale	
Marzo – maggio	n. 1 postazione presso la lobby del Museo e destinato al servizio di accoglienza dei gruppi scolastici;
Giugno – settembre	n. 1 postazione presso il Giardino Botanico Alpino;

Servizio di call e booking center - Dotazioni tecniche

La Stazione appaltante, compatibilmente con la propria dotazione tecnica, metterà a disposizione dell'appaltatore locali adibiti ad ufficio, provvisti dei relativi arredi, di computer e della strumentazione tecnica, funzionali alla erogazione del servizio di Call e Booking center e destinati allo svolgimento delle attività e delle funzioni di cui all'articolo 44 del capitolato speciale d'appalto.

Servizio di call e booking center - Assetto organizzativo del servizio

Il servizio di Call e booking center dovrà essere erogato sulla base delle necessità della Stazione appaltante (periodicamente condivise con l'appaltatore). **Di seguito si riporta una ipotesi esemplificativa di prospetto organizzativo del servizio di call e booking center (ordinario).** Nello specifico:

Servizio Ordinario	
Servizio infrasettimanale (settembre – gennaio)	n. 5 postazioni complessive;
Servizio infrasettimanale (febbraio – maggio)	n. 4 postazioni complessive;
Servizio infrasettimanale (giugno – agosto)	da un minimo n. 3 ad un massimo n. 4 postazioni;
Servizio fine settimana, festività	n. 1 postazione;

Management (conduzione) degli shop museali - Assetto organizzativo del servizio

Il servizio di accoglienza e biglietteria (ordinario o su richiesta) dovrà essere erogato sulla base delle necessità della Stazione appaltante (periodicamente condivise con l'appaltatore). **Di seguito si riporta una ipotesi esemplificativa di prospetto organizzativo del servizio di Management (conduzione) degli shop museali (ordinario).** Nello specifico:

Servizio Ordinario	
Servizio infrasettimanale	n. 3 postazioni complessive;
Servizio fine settimana, festività	n. 3 postazioni complessive;
Servizio attivo per fronteggiare la media/alta affluenza di visitatori	da un minimo n. 3 ad un massimo n. 4 postazioni.

❖ FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO.

A seguito del confronto con gli Operatori Economici ammessi alla fase di negoziazione, la Stazione appaltante intende precisare ed integrare le disposizioni di cui all'**articolo 44 (Prescrizioni Specifiche (Lotto2))** come segue.

Per il personale ex art. 32 della L.P 2/2016 destinato al servizio di management degli shop del MUSE, **il primo anno di contratto** dovranno essere previste: **(i) 8 ore** di FORMAZIONE DI INGRESSO e **(ii) 6 ore** di aggiornamento professionale.

A titolo meramente esplicativo, si riporta di seguito un prospetto riepilogativo riferibile a 36 mesi contratto di appalto. Nello specifico, per ogni singola unità di personale ex art. 32 della L.P 2/2016 destinata al servizio:

- il **primo anno di contratto** dovranno essere previste **(i) 8 ore** di FORMAZIONE DI INGRESSO e **(ii) 6 ore** di aggiornamento professionale;
- il **secondo anno di contratto** dovranno essere previste **6 ore** di aggiornamento professionale;
- il **terzo anno di contratto** dovranno essere previste **6 ore** di aggiornamento professionale.

Per il personale non rientrante nella casistica di cui sopra, rimangono ferme disposizioni previste nel Capitolato speciale d'Appalto, riassumibili nel seguente prospetto riepilogativo riferibile a 36 mesi di contratto di appalto. Nello specifico, per ogni singola unità di personale:

- il **primo anno di contratto** dovranno essere previste **(i) 22 ore** di FORMAZIONE DI INGRESSO [*a cui aggiungere un periodo di affiancamento di ulteriori 20 ore specifico per il personale neoassunto*] e **(ii) 6 ore** di aggiornamento professionale;
- il **secondo anno di contratto** dovranno essere previste **6 ore** di aggiornamento professionale;
- il **terzo anno di contratto** dovranno essere previste **6 ore** di aggiornamento professionale.

❖ SISTEMA DI SVILUPPO COMMERCIALE DEGLI SHOP MUSEALI.

A seguito del confronto con gli Operatori Economici ammessi alla fase di negoziazione, la Stazione appaltante ritiene necessario precisare che per "**Gestione premiale degli shop museali**" (cfr. articolo 45 "Elementi soggetti a negoziazione (Lotto 2)) **si intendono sistemi premiali, incentivanti e/o di gratifica del personale impiegato nella erogazione del servizio.**

Distinti saluti.

IL DIRIGENTE
– dott. Massimo Eder –

Questa nota, se trasmessa in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D. Lgs. 39/1993).