

Gara europea a procedura aperta telematica in n. 2 (due) lotti per l'affidamento dei servizi al pubblico per la fruizione dei Siti culturali e naturalistici e dei servizi di informazione e prenotazione dell'Università di Padova:

Lotto 1: Servizi di biglietteria, di supporto alle vendite negli store di Ateneo, di visita, di supporto alla gestione e assistenza agli eventi, di sorveglianza e assistenza al pubblico, di presidio e accoglienza nei Siti Orto botanico, Villa Parco Bolasco, Palazzo Bo, Palazzo Liviano. Codice CIG: 8251058C73;

Lotto 2: Servizi di Contact centre dell'Università, Centro unico di prenotazione relativo ai Siti Orto botanico, Villa Parco Bolasco, Palazzo Bo, Palazzo Liviano e servizio di informazione al pubblico web e social. Codice CIG: 8251087464.

CAPITOLATO TECNICO

Indice

Premessa e oggetto dell'appalto

LOTTO 1 – SERVIZI AL PUBBLICO PER I SITI ORTO BOTANICO, VILLA PARCO BOLASCO, PALAZZO BO-PALAZZO LIVIANO

Art. 1 - Sedi di servizio

Art. 2 - Servizi oggetto dell'affidamento

Art. 3 - Caratteristiche e dettagli dei servizi oggetto di appalto

3.1 - Servizio di biglietteria

3.2 - Servizio di supporto alle vendite per gli store di Ateneo

3.3 - Servizio di sorveglianza e assistenza al pubblico

3.4 - Servizio di supporto alla gestione e assistenza agli eventi

3.4.1 - Servizio di supporto alla gestione degli eventi

3.4.2 - Servizio di assistenza agli eventi

3.5 - Servizio di presidio e accoglienza

3.6 - Servizi di visita

3.6.1 - Servizio di visita guidata

3.6.1.1 Qualifica degli operatori

3.6.1.2 Agenda delle visite guidate

3.6.2 - Servizio di realizzazione, fornitura e gestione di audioguide

3.6.3 - Servizio di fornitura e gestione di radioguide

3.6.4 - Interventi per la promozione della visita ai siti culturali dell'Università di Padova

Art. 4 - Organizzazione dei servizi

Art. 5 - Personale dell'Appaltatore

5.1 - Requisiti del personale addetto ai servizi

5.2 - Requisiti del personale in materia di sicurezza e integrazione nel piano operativo delle emergenze

5.3 - Attività di formazione specifica del personale impiegato

5.4 - Sostituzione del personale

5.5 - Norme generali di comportamento del personale dell'Appaltatore

LOTTO 2 – SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO E CENTRO PRENOTAZIONI

Art. 1 - Sedi di servizio

Art. 2 - Servizi oggetto dell'affidamento

Art. 3 - Caratteristiche e dettagli dei servizi oggetto di appalto

3.1 - Contact centre dell'Università

3.2 - Centro unico di prenotazione

3.3 - Servizio di informazione al pubblico web e social

Art. 4 - Organizzazione dei servizi

Art. 5 - Personale dell'Appaltatore

5.1 - Requisiti del personale addetto ai servizi

5.2 - Requisiti del personale in materia di sicurezza e integrazione nel piano operativo delle emergenze

5.3 - Attività di formazione specifica del personale impiegato

5.4 - Sostituzione del personale

5.5 - Norme generali di comportamento del personale dell'Appaltatore

ALLEGATI

Allegato 1 - Orari e giornate di visita previsti

Allegato 2 - Planimetrie dei siti culturali

Allegato 3 - Dati sulle presenze nei siti culturali

Allegato 4 - Composizione del pubblico

Allegato 5 - Tariffari biglietti e servizi attualmente in vigore

Allegato 6 - Giornate e orari indicativi di apertura Store di Ateneo

Allegato 7 - Dati relativi agli eventi

Allegato 8 - Orari previsti dei tour di visita a partenza fissa

Allegato 9 - Orari di apertura e sedi attuali dei servizi di informazione al pubblico e centro unico di prenotazione

Allegato 10 - Flusso chiamate inbound ed e-mail del Contact Centre

Allegato 11 – Flusso chiamate inbound ed e-mail del Centro unico di prenotazione

Premessa e oggetto dell'appalto

Il presente Capitolato disciplina i contenuti tecnici dell'appalto tra Università degli Studi di Padova (in seguito denominato Ente) e il/i soggetto/i aggiudicatario/i della procedura (in seguito definito Appaltatore). I servizi oggetto di affidamento di cui al presente *Capitolato - Parte Tecnica* sono distinti in due Lotti come di seguito indicato:

Lotto 1 - Servizi al pubblico per i Siti Orto botanico, Villa Parco Bolasco, Palazzo Bo-Palazzo Liviano:

- servizio di biglietteria
- servizio di supporto alle vendite
- servizi di visita
- servizi di supporto alla gestione e assistenza agli eventi
- servizio di sorveglianza e assistenza al pubblico
- servizio di accoglienza e presidio

Lotto 2 - Servizi di informazione al pubblico e centro unico di prenotazione:

- contact center dell'Università di Padova
- servizio di informazione al pubblico web e social
- centro unico di prenotazione per i Siti Orto botanico, Villa Parco Bolasco, Palazzo Bo-Palazzo Liviano.

Il contratto ha durata di mesi 24 (ventiquattro) con opzione di prosecuzione per un periodo ulteriore mesi 24 (ventiquattro). L'Ente si riserva la facoltà di affidare o meno tale attività opzionale all'Appaltatore del contratto in base al proprio insindacabile giudizio con semplice comunicazione da inviare prima della scadenza dei primi 24 (ventiquattro) mesi.

L'esercizio dell'opzione non costituisce un diritto per l'Appaltatore, cui non spetta quindi alcun compenso, corrispettivo, indennizzo o risarcimento in caso di mancato esercizio della stessa. Nel caso di prosecuzione, l'Appaltatore dovrà garantire servizi e attività con le stesse modalità e alle stesse condizioni contrattuali dei primi 24 (ventiquattro) mesi. In caso la prosecuzione non venga attivata, l'Appaltatore avrà l'obbligo di proseguire il servizio alle condizioni di contratto per il tempo strettamente necessario consentire all'Ente di procedere alla individuazione del nuovo contraente, senza poter porre condizioni ovvero avanzare pretesa alcuna.

I servizi indicati nel presente Capitolato, e dettagliati negli articoli seguenti, devono essere svolti secondo le modalità previste garantendo un livello qualitativo e professionale adeguato al valore dei Siti nei quali essi vengono erogati e rispettando altresì i contenuti della *Proposta Tecnico-operativa* formulata dall'Appaltatore.

Si richiede in particolare che l'Appaltatore fornisca i servizi di seguito descritti attraverso modalità di tipo operativo, gestionale e organizzativo caratterizzate dalla massima flessibilità e dalla capacità di adattarsi costantemente alle peculiari esigenze dei Siti, dei visitatori e degli ospiti. A tal fine l'Ente e l'Appaltatore devono operare sinergicamente, instaurando un rapporto di collaborazione.

All'atto dell'aggiudicazione, l'Appaltatore assume l'impegno di svolgere tutte le prestazioni atte ad assicurare quanto descritto e dettagliato nel presente Capitolato alle condizioni economiche oggetto di

offerta, per fornire un servizio completo con responsabilità totale, ai sensi di legge, al fine dell'ottenimento del risultato contrattuale previsto.

LOTTO 1 - SERVIZI AL PUBBLICO PER I SITI ORTO BOTANICO, VILLA PARCO BOLASCO, PALAZZO BO-PALAZZO LIVIANO

Art. 1 - Sedi di servizio

I servizi compresi all'interno del Lotto 1, secondo la ripartizione indicata nella *Tabella 1* e nella *Tabella 2*, sono svolti principalmente presso le seguenti sedi dell'Ente: Orto botanico, Palazzo Bo e Palazzo Liviano in Padova e Villa Parco Bolasco in Castelfranco Veneto (TV).

L'Orto botanico di Padova è il più antico orto botanico universitario del mondo e dal 1997 fa parte della Lista del patrimonio mondiale dell'UNESCO per il suo valore universale eccezionale. Un carattere che deriva dal fatto di essere – insieme – centro di ricerca e divulgazione scientifica e sito naturalistico e architettonico di primario rilievo. Esso è infatti – come recita la motivazione Unesco – “all'origine di tutti gli orti botanici del mondo e rappresenta la culla della scienza, degli scambi scientifici e della comprensione delle relazioni tra la natura e la cultura. Ha largamente contribuito al progresso di numerose discipline scientifiche moderne, in particolare la botanica, la medicina, l'ecologia e la farmacia. Fondato nel 1545 come Horto Medicinale ha conservato nei secoli la sede e le caratteristiche d'impianto originale, aggiornando costantemente la sua attività didattica e di ricerca”. Dal 2014 l'Orto botanico ha ampliato notevolmente il suo patrimonio botanico con l'inaugurazione del Giardino della Biodiversità e conta oggi più di 3500 specie, cinque grandi serre e un percorso espositivo dedicato ai rapporti tra piante, uomo e ambiente. Dal 2018 l'Orto botanico di Padova fa parte del network Grandi Giardini Italiani.

Villa Parco Bolasco, situata nel cuore di Castelfranco Veneto (TV), è un complesso architettonico e naturalistico composto da villa e giardino storico risalenti a metà Ottocento. Il giardino storico conserva ancora oggi il proprio disegno ottocentesco, conta più di otto ettari tra verde e acque e ospita al suo interno un'ampia area composta da un lago e due isole. Il Parco è caratterizzato dalla cavallerizza, la serra moresca semicircolare, due torri colombare e la cavana per il ricovero delle barche.

Tra gli ambienti più significativi della Villa, eretta tra il 1852 e il 1865 dal conte Francesco Revedin, si contano la sala delle feste affrescata da Giacomo Casa da Conegliano, lo scalone progettato dall'architetto Meduna (autore dei disegni per La Fenice) e le scuderie che ben rappresentano la grande passione del conte Revedin per il mondo equestre.

Nel 2018 Villa Parco Bolasco è risultata vincitrice del concorso “Il Parco più bello d'Italia” e dal 2019 fa parte del network Grandi Giardini Italiani.

Palazzo Bo è la sede istituzionale dell'Università di Padova, uno degli atenei più antichi al mondo (fondato nel 1222). Tale complesso rappresenta la storia e la tradizione secolare dell'ateneo patavino e le sue grandi scuole, ma soprattutto è il simbolo di libertà nella ricerca e nello scambio di idee in tutti i campi del sapere. Il complesso architettonico comprende il cortile antico, risalente alla metà del Cinquecento e opera dell'architetto Andrea Moroni, le sale accademiche (tra cui quella di medicina), l'aula magna dedicata a Galileo Galilei, la sala dei quaranta contenente quaranta ritratti di studenti a Padova e provenienti da tutta Europa, il teatro anatomico più antico al mondo oggi conservato.

Negli anni Trenta del Novecento il Palazzo viene interessato da un ampio progetto di ammodernamento che ha visto impegnati, sotto la regia di Gio Ponti, importanti architetti e artisti.

Palazzo Liviano viene edificato su progetto di Gio Ponti nella prima metà del Novecento e il suo atrio viene affrescato da Massimo Campigli. Collegata al Palazzo è la Sala dei Giganti – nel Trecento sede dei Carraresi – i cui affreschi risalgono alla prima metà del Cinquecento.

Nello svolgimento dei servizi, l'Appaltatore deve tenere in considerazione che ogni Sito è aperto al pubblico secondo un proprio calendario, da considerarsi come indicativo e soggetto a variazioni (*Allegato 1-Orari e giornate di visita previsti*). L'esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto avviene normalmente nei luoghi evidenziati nelle allegate planimetrie ed è suscettibile di variazioni e integrazioni anche in relazione all'apertura al pubblico di nuove sale, ambienti, spazi, punti vendita non attualmente rilevati nelle planimetrie allegate (*Allegato 2-Planimetrie dei siti culturali*).

Art. 2 - Servizi oggetto dell'affidamento

Il Lotto 1 comprende i **servizi di biglietteria, di supporto alle vendite negli store di Ateneo, di visita, di supporto alla gestione e assistenza agli eventi, di sorveglianza e assistenza al pubblico, di presidio e accoglienza, nei Siti Orto botanico, Villa Parco Bolasco, Palazzo Bo-Palazzo Liviano.**

Nelle *Tabelle 1 e 2*, di seguito riportate, si indica - per i servizi che lo consentono - il monte ore minimo richiesto per la copertura dei servizi ordinari e di quelli su richiesta articolato per ciascun Sito coinvolto nel periodo contrattuale di 2 (due) anni. Per servizi ordinari si intendono quelle attività che consentono l'apertura ordinaria al pubblico dei Siti e lo svolgimento delle attività di supporto alla gestione; per servizi su richiesta si intendono invece i servizi attivabili su richiesta dell'Ente.

Per quanto riguarda il servizio di visita, la quantità inserita in *Tabella 1* si riferisce al numero stimato di visite guidate da effettuarsi nell'arco di 2 (due) annualità (vedi *Art. 3.6-Servizi di visita*).

Il servizio di reperibilità delle guide e gli interventi per la promozione della visita ai siti culturali, non quantificabili in ore/uomo, non sono riportati in tabella e per essi si rimanda agli articoli *3.6.1-Servizio di visita guidata* e *3.6.4-Interventi per la promozione della visita*. Le forniture di audioguide e radioguide sono quantificate in numero di apparecchi richiesti nei relativi articoli del Capitolato (*Art. 3.6.2 e Art. 3.6.3*).

Nel caso l'Ente si avvalga dell'opzione di prosecuzione prevista in *Premessa*, le stesse quantità indicate dovranno essere garantite anche nel secondo biennio di contratto.

SERVIZI	Orto botanico	Villa Parco Bolasco	Palazzo Bo-Palazzo Liviano – Store San Francesco
Biglietteria	15.000 ore	2.600 ore	12.000 ore
Supporto alle vendite negli store di Ateneo	8.500 ore		8.000 ore

Sorveglianza e assistenza al pubblico	16.000 ore	5.000 ore	Non richiesto
Servizi di supporto alla gestione eventi	6.000	3.000 ore	Non richiesto
Presidio e accoglienza	9.400 ore	Non richiesto	Non richiesto
Servizio di visita	3.400 visite guidate	1.100 visite guidate	3.000 visite guidate

Tabella 1. Ripartizione servizi ordinari

Nella *Tabella 2* di seguito riportata, si indica il monte ore minimo richiesto per la copertura dei servizi da svolgersi su richiesta nell'arco di 2 (due) annualità.

SERVIZI	Orto botanico	Villa Parco Bolasco	Palazzo Bo-Palazzo Liviano – altri store di Ateneo
Biglietteria	1.000 ore	800 ore	1.000 ore
Supporto alle vendite negli store di Ateneo	2.500 ore		3.000 ore
Sorveglianza e assistenza al pubblico	1.000	1.000 ore	Non richiesto
Servizi di assistenza agli eventi	600	400 ore	2.000 ore

Presidio e accoglienza	3.300 ore	Non richiesto	Non richiesto
------------------------	-----------	---------------	---------------

Tabella 2. Ripartizione servizi su richiesta

Per l'intera durata contrattuale, l'Ente si riserva la facoltà di modificare, previa comunicazione all'Appaltatore, la distribuzione dei fabbisogni di ciascun servizio tra le diverse Sedi in caso di necessità e/o opportunità rilevata dall'Ente di migliorare e/o adeguare i livelli qualitativi e quantitativi delle attività svolte presso ciascuna Sede.

L'Appaltatore si impegna a garantire lo svolgimento dei servizi in considerazione delle esigenze che sono di volta in volta indicate dall'Ente appaltante in coerenza con il piano organizzativo contenuto nella *Proposta Tecnico-operativa*, tenendo conto che i flussi di pubblico sono fortemente influenzati dalla stagionalità e, nel caso dei siti naturalistici di Orto botanico e Villa Parco Bolasco, dalle condizioni meteorologiche.

I flussi sono altresì condizionati dalla programmazione di eventi e manifestazioni e dallo svolgimento di attività a favore del pubblico scolastico e si registrano considerevoli oscillazioni nelle presenze del pubblico nei diversi giorni della settimana, con picchi di visitatori in primavera ed estate e una diminuzione nel periodo tardo autunnale e invernale.

Fatte salve ulteriori e diverse specifiche di dettaglio indicate per ciascun servizio, le attività si svolgono in via ordinaria anche nei giorni festivi e prefestivi e l'orario di avvio e termine delle attività, variabile a seconda del Sito e del servizio, può essere modificato dall'Ente con un preavviso minimo di 24 ore. L'Ente si riserva la facoltà di richiedere l'attivazione di tutti i servizi oggetto del presente Capitolato anche oltre l'orario di chiusura dichiarato in concomitanza con lo svolgimento di eventi, manifestazioni e/o aperture straordinarie.

I dati di flusso forniti dall'Ente (*Allegato 3-Dati sulle presenze nei siti culturali*) sono puramente indicativi e non danno titolo ad alcuna pretesa da parte dell'aggiudicatario nei confronti dell'Ente per quanto riguarda eventuali attività minime fatturabili.

Il monte ore indicato in sede di gara per i servizi ordinari e per i servizi su richiesta, è stimato e l'Ente si riserva il pagamento delle sole attività effettivamente e regolarmente eseguite.

Il pagamento delle attività per i servizi ordinari e per i servizi su richiesta avverrà da parte dell'Ente sulla base dei costi unitari indicati dall'Appaltatore in sede di offerta economica per ciascuna tipologia di servizio richiesto.

Per lo sviluppo del piano organizzativo dei servizi, l'Appaltatore deve tener conto della logistica dei luoghi in relazione alle diverse tipologie di attività richieste, alla composizione del pubblico (*Allegato 4-Composizione del pubblico*) e alle peculiarità dei diversi Siti culturali.

Nell'esecuzione dei servizi, l'Appaltatore deve inoltre tener conto delle finalità istituzionali dell'Ente, delle policy dell'Università di Padova in termini di accessibilità e inclusione, di pari opportunità, di sostenibilità

ambientale e degli obiettivi di promozione e valorizzazione dei Siti oggetto dell'Appalto quali centri di promozione e divulgazione delle scienze, della cultura e delle arti.

Art. 3 - Caratteristiche e dettagli dei servizi oggetto di appalto

3.1 - Servizio di biglietteria

Il servizio di biglietteria consiste nella vendita e distribuzione dei titoli d'ingresso e, ove previsto, degli altri servizi offerti in ciascun Sito (visite guidate, audioguide, attività didattiche, eventi, mostre, ecc.) secondo le modalità previste dalle norme vigenti, in base alle tariffe in vigore (*Allegato 5-Tariffari biglietti e servizi attualmente in vigore*) e alle indicazioni comunicate ufficialmente dall'Ente quando prevedano variazioni al piano tariffario in occasione di particolari manifestazioni ed eventi. Per il solo sito di Villa Parco Bolasco le funzioni di biglietteria e bookshop sono unificate in un'unica postazione destinata sia alla vendita di titoli d'ingresso e servizi che alla commercializzazione di prodotti.

All'Appaltatore è richiesto di garantire la copertura continuativa del servizio di cassa di ciascun Sito di norma nei giorni e orari di apertura, assicurando una gestione efficiente e flessibile, evitando disservizi, disagi e lunghi tempi di attesa al pubblico, in considerazione delle prenotazioni rilevabili dal sistema di biglietteria, dai flussi di visitatori previsti e in base alle indicazioni fornite dall'Ente.

Per lo svolgimento del servizio di biglietteria, all'Appaltatore non è riconosciuto alcun compenso supplementare in relazione alla quantità di titoli venduti e gli introiti derivanti dal servizio saranno totalmente versati all'Ente. L'Ente si riserva anche la facoltà di attivare, durante il periodo dell'appalto, il servizio di biglietteria on line per la vendita dei titoli di ingresso ai diversi Siti ed eventualmente dei servizi (laboratori, visite guidate, ecc.) senza necessità di comunicazione alcuna all'Appaltatore e senza che questi possa aver nulla a pretendere.

Tutti gli addetti devono essere al proprio posto di lavoro con l'anticipo necessario, quantificabile in via indicativa in 15 minuti, per garantire la puntuale apertura al pubblico ed è inoltre necessaria la presenza di almeno un'unità del personale fino all'avvenuta uscita di tutti i visitatori dal Sito.

Il personale incaricato del servizio di biglietteria deve altresì provvedere alle seguenti attività:

- presidio della biglietteria;
- emissione dei biglietti d'ingresso e, ove previsti, dei titoli relativi ai servizi;
- gestione della cassa e della contabilità, compilazione dei registri dei corrispettivi e relazione giornaliera e mensile dei dati di flusso delle varie tipologie di pubblico sulla base dei dati di biglietteria;
- gestione di titoli d'ingresso derivanti dall'utilizzo di voucher o tessere prepagate, eventualmente attivati, e rendicontazione di tali modalità di accesso;
- gestione della vendita del servizio di audioguida, ivi compresa l'attività di verifica preliminare, della consegna, del ritiro e della ricarica delle attrezzature;

- gestione dei materiali informativi da esporre, mantenendoli costantemente ordinati e riassortiti;
- eventuale distribuzione a mano di materiali informativi messi a disposizione e/o autorizzati dall'Ente;
- gestione delle code in coordinamento con il personale di altri servizi di cui al presente Capitolato;
- collaborazione operativa per il buon andamento delle iniziative di valorizzazione e promozione, fornendo ai visitatori tutte le informazioni e indicazioni legate alle modalità di fruizione dei Siti oggetto del presente Capitolato;
- collaborazione con il personale di altri servizi nella gestione dell'apertura mattutina e serale del Sito;
- comunicazione al pubblico dell'orario di chiusura ed eventuali altri annunci attraverso il sistema microfonico presente in biglietteria;
- gestione dei versamenti di denaro all'istituto di vigilanza incaricato del ritiro da parte dell'Ente, o comunque da esso autorizzato, mantenendo in ogni caso la piena responsabilità del deposito degli incassi fino al momento dell'avvenuto ritiro;
- distribuzione di questionari o esecuzione di azioni di rilevazione indirizzate alla profilazione del pubblico;
- comunicazione al Direttore dell'esecuzione o, in caso di assenza, ai suoi delegati di eventuali guasti, infortuni o di qualsiasi situazione di lamentela specifica e/o di difficile gestione o di pericolo attuale o potenziale per i visitatori e il personale in attività all'interno dei Siti;
- elaborazione di reportistica mensile circa l'andamento degli ingressi, degli incassi e della vendita di servizi;
- gestione della casella di posta elettronica e del telefono dedicati al fine di garantire una pronta risposta e l'inoltro delle comunicazioni ai corretti referenti nel caso di richieste che esulino dagli ambiti di competenza.

La vendita di biglietti e servizi deve avvenire nel pieno rispetto della vigente normativa fiscale e tributaria e la relativa responsabilità è a carico dell'Appaltatore. Inoltre la responsabilità della corretta applicazione delle tariffe resta a carico dell'Appaltatore, che deve indennizzare l'Ente per eventuali ammanchi e/o perdite derivanti da errori di applicazione. L'esecuzione del servizio implica il maneggio di denaro da parte del personale addetto di cui l'Appaltatore rimane unico responsabile.

L'Ente mette a disposizione le postazioni dotate di cassa e Pos per la vendita di biglietti e servizi e la gestione della biglietteria deve essere svolta unicamente utilizzando l'hardware e il software messo a disposizione dall'Ente. La manutenzione di tale hardware e software è a carico dell'Ente, mentre l'Appaltatore ha l'onere di attivare prontamente il servizio di assistenza per la riparazione di eventuali guasti e malfunzionamenti alle attrezzature destinate all'esecuzione del servizio di cassa, dandone tempestiva informazione al Direttore dell'esecuzione o suo delegato.

L'approvvigionamento di materiale di cancelleria (quali i rotoli in carta termica certificati Fsc compatibili utilizzati per i Pos, penne, fogli, cucitrici, ecc.) e il fondo cassa iniziale del servizio sono a carico

dell'Appaltatore che dovrà occuparsi altresì dei relativi approvvigionamenti per l'intera durata dell'appalto stesso.

Resta invece a carico dell'Ente l'approvvigionamento sistematico dei materiali informativi e dei supporti cartacei con grafica personalizzata sui quali vengono stampati i titoli di ingresso. L'Appaltatore ha l'onere di verificarne mensilmente la consistenza delle scorte avvertendo il Direttore dell'esecuzione o suo delegato la consistenza delle giacenze onde consentire il corretto approvvigionamento.

L'Ente, in occasione di eventi e manifestazioni organizzate dall'Università di Padova, si riserva di richiedere l'attivazione del servizio di biglietteria, alle stesse condizioni economiche offerte anche in sedi esterne rispetto a quelle oggetto di gara (e comunque ricomprese all'interno del territorio provinciale in cui si colloca ciascun Sito) fornendo all'Appaltatore il software e l'hardware necessari.

L'Ente si riserva inoltre la facoltà di richiedere l'attivazione del servizio di biglietteria al di fuori delle giornate e degli orari di apertura di ciascun Sito esplicitati all'*Allegato 1*. Qualora il servizio preveda la presenza di personale in ore notturne, per ogni ora svolta oltre le 22:00 l'Ente riconoscerà all'Appaltatore un costo maggiorato del 20% rispetto alla tariffa oraria offerta in sede di gara relativamente al suddetto servizio.

Il numero di unità di personale da impiegare nel servizio è soggetto a variazione a seconda dei periodi, delle giornate e degli orari di massimo e minimo flusso nei diversi Siti. La sottostante tabella riassuntiva indica il minimo delle unità full time equivalent (d'ora in poi FTE) richieste per ciascuna giornata di apertura.

Biglietteria	Orto botanico		Villa Parco Bolasco	Palazzo Bo-Palazzo Liviano
	Bassa affluenza	Alta affluenza	Stagione unica	Stagione unica
	2	4	2	2

Tabella 3. Unità minime FTE per giornata di apertura

3.2 - Servizio di supporto alle vendite per gli store di Ateneo

Il servizio di supporto alle vendite negli store di Ateneo (nelle tre sedi di Orto Botanico, Palazzo Bo e nel punto vendita di via San Francesco in Padova) prevede la gestione della cassa, la consulenza ai visitatori finalizzata agli acquisti, la gestione operativa del punto vendita e del magazzino, l'allestimento e/o la risistemazione di vetrine e banchi di vendita. Per il solo sito di Villa Parco Bolasco la funzione di bookshop

è unificata alla gestione del servizio di biglietteria di cui all'articolo precedente e si svolge quindi nella stessa sede in Castelfranco Veneto (TV).

In particolare il personale incaricato del servizio deve provvedere a:

- accogliere e fornire consulenza ai visitatori finalizzata agli acquisti;
- provvedere alla gestione operativa del punto vendita e del magazzino, compreso l'allestimento e/o la risistemazione di vetrine e banchi di vendita;
- gestire gli incassi e le richieste di fatturazione dei clienti provvedendo alla chiusura di cassa (giornaliera e mensile) e alle comunicazioni periodiche all'Ente finalizzate alla registrazione dei ricavi;
- gestire le attività di carico e scarico dei prodotti dal sistema gestionale e le attività di inventario di inizio attività e di fine anno, oggetto di specifica approvazione da parte dell'Ente;
- programmare e realizzare i cambi vetrina stagionali, in occasione di attività promozionali e nel caso di introduzione di nuove linee di prodotto applicando professionalmente le tecniche del visual merchandising;
- fornire un supporto all'Ente nella ideazione, realizzazione e aggiornamento del catalogo contenente le proposte dei prodotti di vendita;
- curare la realizzazione, su progetto grafico e con l'utilizzo di software fornito dall'Ente, di cartelli informativi sui prodotti e sulle promozioni e curare l'aggiornamento dei prezzi della merce esposta;
- curare il confezionamento di prodotti destinati ad omaggio e le attività di confezionamento preliminari al ritiro delle merci destinate all'eventuale spedizione;
- curare l'aggiornamento del catalogo online dei prodotti;
- gestire i versamenti di denaro all'istituto di vigilanza incaricato del ritiro da parte dell'Ente, o comunque da esso autorizzato, mantenendo in ogni caso la piena responsabilità del deposito degli incassi fino al momento dell'avvenuto ritiro;
- curare con periodicità mensile e, nel caso di iniziative promozionali e/o speciali su richiesta dell'Ente, la reportistica circa l'andamento delle vendite e le giacenze di magazzino.

Gli approvvigionamenti e le attività di gestione del magazzino sono ordinariamente previste nei giorni di chiusura infrasettimanale (nei Siti e nei periodi che la prevedono) e comunque al di fuori dell'orario di apertura al pubblico ogni qualvolta siano richieste attività tali da comportare un disagio o un disservizio per i visitatori.

La vendita dei prodotti deve avvenire nel pieno rispetto della vigente normativa fiscale e tributaria e la relativa responsabilità è a carico dell'Appaltatore. Inoltre la responsabilità della corretta applicazione dei prezzi resta a carico dell'Appaltatore, che deve indennizzare l'Ente per eventuali ammanchi e/o perdite derivanti da errori di applicazione. L'esecuzione del servizio implica il maneggio di denaro da parte del personale addetto di cui l'Appaltatore rimane unico responsabile.

L'Ente mette a disposizione le postazioni dotate di cassa, Pos e stampante fiscale per la vendita dei prodotti. La gestione della cassa deve essere svolta unicamente utilizzando l'hardware e il software messi a disposizione dall'Ente. La manutenzione di tale hardware e software è a carico dell'Ente, mentre l'Appaltatore ha l'onere di attivare prontamente il servizio di assistenza per la riparazione di eventuali guasti

e malfunzionamenti alle attrezzature destinate all'esecuzione del servizio di cassa, dandone tempestiva informazione al Direttore dell'esecuzione o suo delegato.

Per tutta la durata dell'appalto l'approvvigionamento di materiale di cartoleria (ad es. rotoli in carta termica certificati Fsc per Pos e stampante fiscale, penne, fogli, ecc.) e il fondo cassa del servizio sono a carico dell'Appaltatore.

È necessario che per ogni punto vendita vi sia almeno un operatore che dimostri di avere un'esperienza biennale nel campo dell'assistenza alle vendite e che dimostri di essere a conoscenza delle tecniche base del visual merchandising.

Il numero di unità di personale da impiegare nel servizio è soggetto a variazione a seconda dei periodi di massimo e minimo afflusso e a seconda delle giornate di apertura e chiusura dei Siti. La sottostante tabella riassuntiva indica il minimo delle unità FTE richieste per ciascuna giornata secondo il calendario di attività dei punti vendita (*Allegato 6- Giornate e orari indicativi di apertura Store di Ateneo*).

Store di Ateneo	Orto botanico		Palazzo Bo	Via San Francesco
	Bassa affluenza	Alta affluenza	Stagione unica	Stagione unica
	1	2	2	1

Tabella 4. Unità minime FTE per giornata di apertura

L'Ente si riserva la facoltà di richiedere l'attivazione del servizio di supporto alle vendite al di fuori delle giornate e orari ordinari di apertura all'*Allegato 6*. Qualora il servizio preveda la presenza del personale in ore notturne, per ogni ora svolta oltre le 22:00 l'Ente riconoscerà all'Appaltatore un costo maggiorato del 20% rispetto alla tariffa oraria offerta in sede di gara relativamente al suddetto servizio.

L'Ente si riserva inoltre la possibilità, nel corso del contratto, di modificare la sede di servizio e/o di aprire nuovi punti vendita in Padova e di chiedere la conseguente dislocazione del personale necessario alle relative attività anche nelle nuove sedi di servizio senza compromettere i livelli minimi di servizio indicati in *Tabella 4* e attingendo alle attività su richiesta per l'erogazione dei nuovi servizi o per l'innalzamento dei livelli minimi di quelli esistenti riportati in *Tabella 1*.

Tutti gli addetti devono essere al proprio posto di lavoro con l'anticipo necessario, quantificabile in via indicativa in 15 minuti, per garantire la puntuale apertura al pubblico ed è inoltre necessaria la presenza di almeno un'unità del personale fino all'avvenuta uscita di tutti i visitatori dal Sito.

3.3 - Servizio di sorveglianza e assistenza al pubblico

All'Appaltatore è richiesto di garantire la copertura continuativa del servizio di sorveglianza e assistenza al pubblico nei giorni di apertura dei Siti (vedi *Allegato 1*) e/o su richiesta dell'Ente.

Tutti gli addetti devono essere al proprio posto di lavoro con l'anticipo necessario, quantificabile in via indicativa in 15 minuti, per garantire la puntuale apertura al pubblico ed è inoltre necessaria la presenza di almeno un'unità del personale fino all'avvenuta uscita di tutti i visitatori dal Sito.

Nello svolgimento del servizio, il personale incaricato deve provvedere a:

- controllare gli accessi per verificare l'ingresso delle sole persone e dei mezzi autorizzati, secondo le disposizioni impartite dall'Ente;
- controllare il possesso dei biglietti/titoli d'ingresso segnalandone l'eventuale mancanza al Direttore dell'esecuzione o suo delegato per l'adozione degli opportuni provvedimenti;
- garantire che il pubblico si attenga alle norme contenute nel Codice dei visitatori di ciascun Sito;
- coadiuvare il personale di accoglienza e presidio assicurandosi che nessun visitatore o altra persona non autorizzata sia presente nelle sale espositive, nei servizi o in altri spazi interni ed esterni dopo l'orario di chiusura;
- controllare e regolamentare i flussi di visitatori, evitando le situazioni di eccessivo affollamento;
- supportare le attività di accoglienza e gestione degli ospiti di convegni, manifestazioni ed eventi;
- fornire supporto nell'allestimento e/o posizionamento di piccoli allestimenti e arredi (ad es. paline segnaletiche, spartifile) anche in collaborazione con il personale addetto ad altri servizi;
- presidiare e vigilare i locali sede di allestimenti di mostre, di spettacoli o altri eventi temporanei;
- fornire al pubblico informazioni di primo livello, sulla dislocazione dei servizi, degli ambienti e sulle attività in corso o in programma (ad esempio manifestazioni ed eventi);
- indirizzare le persone che abbiano richieste in merito alle specificità dei Siti al personale di riferimento;
- fornire supporto alle persone con disabilità in visita nel momento dell'accesso e nella fruizione dei Siti;
- verificare eventuali situazioni di pericolo (pozzetti aperti, ostacoli non segnalati, presenza di pericoli per la salute etc.) e il corretto posizionamento della cartellonistica di fruizione e/o divieto;
- segnalare prontamente al Direttore dell'esecuzione o suo delegato eventuali malfunzionamenti di strutture espositive, impianti o attrezzature, nonché qualsiasi problema connesso alla fruizione dei percorsi espositivi e/o alla sicurezza del pubblico;
- verificare l'efficienza dei sistemi organizzativi fissi e mobili per la gestione delle emergenze (ad esempio uscite di sicurezza, estintori, luci di emergenza), comunicando tempestivamente eventuali anomalie;

- verificare le cassette mediche di primo soccorso e segnalare la necessità di eventuali integrazioni al Direttore dell'esecuzione o suo delegato;
- tutelare la sicurezza dei visitatori e dei partecipanti agli eventi e prestare tutte le azioni di prevenzione e assistenza antincendio e di primo soccorso (compreso l'utilizzo del defibrillatore per tutti gli operatori abilitati);
- verificare durante il presidio il grado di decoro, funzionalità e igiene dei bagni, segnalando prontamente altresì l'eventuale accumulo di rifiuti nei cestini o la presenza di rifiuti abbandonati lungo i percorsi;
- custodire e consegnare al personale di biglietteria, oggetti smarriti all'interno della struttura e segnalare la presenza di eventuali borse, contenitori, pacchi chiusi abbandonati all'interno o nelle immediate vicinanze della struttura e/o di eventuali comportamenti sospetti da parte di pubblico e/o ospiti della struttura al Direttore dell'esecuzione o un suo delegato per opportuni provvedimenti;
- segnalare la presenza non autorizzata di animali nel sito.

Qualora il personale incaricato svolga servizio in ore notturne, per ogni ora svolta oltre le 22:00 l'Ente riconoscerà all'Appaltatore un costo maggiorato del 20% rispetto alla tariffa oraria offerta in sede di gara relativamente al suddetto servizio.

Il numero di unità di personale da impiegare nel servizio è soggetto a variazione a seconda dei periodi di massimo e minimo afflusso e a seconda delle giornate di apertura e chiusura dei Siti. La sottostante tabella riassuntiva indica il minimo delle unità FTE richieste per ciascuna giornata di apertura del Sito interessato.

Sorveglianza e assistenza al pubblico	Orto botanico		Villa Parco Bolasco		Palazzo Bo-Palazzo Liviano
	Bassa affluenza	Alta affluenza	Bassa affluenza	Alta affluenza	Non richiesto
	2	4	2	4	

Tabella 5. Unità minime FTE per giornata di apertura

Per lo svolgimento del servizio in questione, l'Appaltatore mette a disposizione del personale un sistema per le comunicazioni interne e di emergenza, mediante radioricetrasmittenti in collegamento con la biglietteria e il servizio di presidio e accoglienza ove attivato.

L'Ente mette a disposizione del personale addetto al servizio presso Villa Parco Bolasco quattro biciclette per agevolare gli spostamenti durante le attività di sorveglianza.

3.4 - Servizio di supporto alla gestione e assistenza agli eventi

L'Orto botanico, Villa Parco Bolasco, Palazzo Bo-Palazzo Liviano sono sedi destinate dall'Università di Padova alla realizzazione di eventi e manifestazioni di natura culturale, scientifica e commerciale in via continuativa con svolgimento delle attività sia in orario diurno che serale, nelle giornate lavorative e nei giorni festivi e/o prefestivi.

All'Appaltatore è richiesto di garantire la copertura dei servizi di supporto alla gestione e le attività di assistenza agli eventi tenendo conto dei dati di flusso (*Allegato 7-Dati relativi agli eventi*) e delle stime minime delle attività ordinarie e su richiesta formulate dall'Ente per l'intero periodo contrattuale, riportate in *Tabella 1 e in Tabella 2* all'Art. 2.

Il numero di unità di personale da impiegare nel servizio è soggetto a variazione a seconda del maggior o minor numero di eventi in programmazione. La sottostante tabella riassuntiva indica il minimo delle unità FTE richieste per ciascuna giornata di attività.

	Orto botanico	Villa Parco Bolasco	Palazzo Bo-Palazzo Liviano
Servizio di supporto alla gestione degli eventi	2	1	Non richiesto
Servizio di assistenza agli eventi	attivazione del servizio su richiesta dell'Ente	attivazione del servizio su richiesta dell'Ente	attivazione del servizio su richiesta dell'Ente

Tabella 6. Unità minime FTE per giornata di attività

In linea generale l'Ente stima in 300 giornate/anno le attività di organizzazione, preparazione, gestione delle operazioni di allestimento/disallestimento e presidio durante lo svolgimento di eventi e manifestazioni. L'Ente condivide con l'Appaltatore, su base mensile e settimanale, l'elenco degli eventi in programmazione per ogni Sito per consentirne l'organizzazione dei servizi.

3.4.1 - Servizio di supporto alla gestione degli eventi

L'attività di supporto alla gestione degli eventi si svolge temporalmente prima, durante e dopo ciascun evento e comprende tutte le azioni atte alla sua realizzazione e al successivo ripristino dell'originario stato dei luoghi.

Al personale dell'Appaltatore incaricato del servizio è richiesto:

- il supporto alla fase organizzativa degli eventi (ad es. sopralluogo, contatti con gli organizzatori, gestione del ricevimento di materiali e allestimenti) e al coordinamento operativo del personale dell'Appaltatore impegnato negli altri servizi coinvolti dallo svolgimento dell'evento;
- il supporto alla gestione dei servizi logistici, di allestimento e disallestimento;
- il supporto alle attività di comunicazione e promozione degli eventi;
- la presenza all'evento con il presidio degli spazi coinvolti, la collaborazione nella gestione degli accessi e il supporto alla gestione del rapporto con i partecipanti e gli organizzatori;
- la presenza e la gestione del rapporto con il pubblico in occasione di fiere e manifestazioni al di fuori delle sedi istituzionali dell'Università di Padova;
- la verifica periodica dello stato e dell'efficienza di materiali e infrastrutture, anche tecnologiche, necessarie allo svolgimento degli eventi;
- la tutela della sicurezza delle persone partecipanti all'evento con attività di prevenzione e assistenza antincendio e di primo soccorso (compreso l'utilizzo del defibrillatore per tutti gli operatori abilitati).

Qualora il personale incaricato svolga il servizio in ore notturne, per ogni ora svolta ore le 22:00 l'Ente riconoscerà all'Appaltatore un costo maggiorato del 20% rispetto alla tariffa oraria offerta in sede di gara relativamente al suddetto servizio.

L'attività di supporto alla gestione degli eventi ha carattere continuativo nelle sedi dell'Orto botanico e di Villa Parco Bolasco.

3.4.2 - Servizio di assistenza agli eventi

L'Appaltatore fornisce, in occasione di specifici eventi e su richiesta dell'Ente, un servizio di hostess/steward che garantisca assistenza agli ospiti e al pubblico degli eventi attraverso il ricevimento, l'accoglienza degli ospiti e la registrazione dei partecipanti.

In particolare, è previsto:

- l'accompagnamento in sala dei partecipanti e la gestione dei posti in sala;
- l'eventuale gestione del servizio di guardaroba;
- l'assistenza agli ospiti con compiti informativi sull'evento e la location e la preparazione e distribuzione di eventuali materiali (cartelline, cuffie per gli apparati di traduzione simultanea, ecc.);
- il presidio in sala e il supporto ai relatori durante l'evento (gestione dei microfoni, materiali sul palco ecc.);
- il supporto alla gestione dei flussi in ingresso e uscita dalla sala;
- la partecipazione con compiti di assistenza in occasione di eventi e manifestazioni organizzate dall'Università anche al di fuori delle sedi istituzionali dell'Università di Padova.

L'attività di assistenza agli eventi è attivata su richiesta dell'Ente. Essa è dedicata principalmente agli eventi istituzionali dell'Università nelle sedi di Palazzo Bo e Palazzo Liviano con possibilità di estensione nelle sedi dell'Orto botanico e di Villa Parco Bolasco.

Qualora il personale incaricato permanga in servizio in ore notturne, per ogni ora svolta oltre le 22:00 l'Ente riconoscerà all'Appaltatore un costo orario maggiorato del 20% rispetto alla tariffa offerta in sede di gara relativamente al suddetto servizio.

3.5 - Servizio di presidio e accoglienza

All'Appaltatore è richiesto, per la sola sede dell'Orto botanico di Padova, di garantire il servizio di presidio e accoglienza da svolgersi in coordinamento con le attività di sorveglianza e assistenza al pubblico ed in generale con il personale incaricato di tutti i servizi oggetto del Lotto 1.

Tale servizio richiede la presenza continuativa di almeno 1 (una) unità FTE presso il Sito, dal lunedì alla domenica (festivi compresi) dalle ore 6 alle ore 20, per garantire l'apertura e la chiusura giornalieri di tutti gli spazi e ambienti dell'Orto botanico. Al personale è richiesto di presentarsi almeno 15 minuti prima dell'inizio del turno di lavoro per consentire il regolare avvio delle attività e/o il passaggio di consegne da parte dell'addetto che lo ha preceduto.

	Orto botanico	Villa Parco Bolasco	Palazzo Bo-Palazzo Liviano
Servizio di accoglienza e presidio	1	Non richiesto	Non richiesto

Tabella 7. Unità minime FTE per giornata di apertura

In occasione di conferenze, eventi o manifestazioni che prevedano un prolungamento degli orari di apertura, nel caso di guasti o danni che costituiscano un pericolo o una minaccia alla fruizione dell'Orto botanico e/o in occasione di attività straordinarie richieste dall'Ente, l'orario di termine del servizio potrà essere prolungato anche oltre le ore 20 e fino all'uscita dalla struttura di tutti gli ospiti, organizzatori, fornitori e del personale interno.

Qualora il personale incaricato permanga in servizio in ore notturne, per ogni ora svolta oltre le 22:00 l'Ente riconoscerà all'Appaltatore un costo maggiorato del 20% rispetto alla tariffa oraria offerta in sede di gara relativamente al suddetto servizio.

In particolare, il personale incaricato del servizio di presidio e accoglienza svolge la funzione di:

- garantire con puntualità l'apertura e la chiusura quotidiana degli spazi e degli ambienti dell'Orto botanico custodendo presso il Sito i materiali e gli strumenti affidatigli dall'Ente;

- monitorare il sistema antintrusione e le videocamere di sorveglianza con eventuale attivazione dei servizi di vigilanza dell'Ente e/o delle forze di Polizia nei casi di emergenza;
- monitorare l'impianto antincendio ed eventualmente attivare i servizi di emergenza dell'Ente e/o dei Vigili del Fuoco;
- controllare quotidianamente tutti gli ambienti e gli spazi affidatigli, adottando le precauzioni necessarie per prevenire lo sviluppo di incendi, gli allagamenti o le fughe di gas e allertando immediatamente il Direttore dell'esecuzione o un suo delegato in ordine all'insorgere di eventuali fattori di rischio;
- controllare quotidianamente il funzionamento dei sistemi di riscaldamento e raffrescamento dei locali, di luci e attrezzature di servizio di eventi e percorsi espositivi;
- segnalare al Direttore dell'esecuzione o suo delegato eventuali malfunzionamenti, anomalie, disfunzioni e problemi tecnici e/o la presenza di ostacoli e pericoli lungo i percorsi espositivi e annotare qualsiasi anomalia riscontrata durante il servizio in un apposito rapporto di fine turno, da compilare secondo le modalità che verranno indicate al momento della presa in carico dell'appalto;
- attivare/spegnere da remoto i sistemi di controllo dei percorsi espositivi e degli impianti;
- accogliere e accompagnare fornitori e aziende autorizzate vigilando sulle attività che si svolgono all'interno del Sito (ad es. manutenzioni ecc.) verificando che non vengano arrecati danni ai beni mobili e immobili di pertinenza, riportando ove necessario le risultanze di sopralluoghi e interventi;
- fornire supporto alle attività di allestimento/disallestimento in occasione di eventi o manifestazioni anche con lo spostamento/posizionamento di piccole strumentazioni e materiali, garantendo il presidio del luogo fino all'uscita di tutti i fornitori, in orario ordinario e straordinario;
- collaborare all'accoglienza degli ospiti degli eventi, anche con il presidio degli ingressi e degli spazi coinvolti;
- collaborare con il personale di sorveglianza e di biglietteria nel controllo e nella gestione del flusso dei visitatori/ospiti;
- attivare precauzioni atte a prevenire situazioni di pericolo per i visitatori/ospiti in coordinamento con il personale di sorveglianza e attivare gli interventi di primo soccorso in caso di necessità;
- garantire che il pubblico si attenga alle norme contenute nel codice dei visitatori;
- custodire e consegnare al personale di biglietteria, oggetti smarriti all'interno della struttura e segnalare la presenza di eventuali borse, contenitori, pacchi chiusi abbandonati all'interno o nelle immediate vicinanze della struttura e/o di eventuali comportamenti sospetti da parte di pubblico e/o ospiti della struttura al Direttore dell'esecuzione o un suo delegato per opportuni provvedimenti;
- fornire supporto logistico legato a piccole necessità (ricevimento e smistamento corrispondenza, apertura porte, chiusura porte e finestre).

3.6 - Servizi di visita

L'Ente offre servizi di visita che mirano alla diffusione presso il pubblico del valore naturalistico, storico, artistico e scientifico dei Siti oggetto del presente Capitolato. A questo fine, all'Appaltatore è richiesta nel corso dell'appalto la fornitura del servizio di visita guidata, l'attivazione di percorsi audioguidati e del servizio di radioguida.

Nella tabella sottostante si esplicitano le quantità di visite guidate richieste per ciascun Sito per il periodo contrattuale di 2 (due) anni.

	Orto botanico	Villa Parco Bolasco	Palazzo Bo–Palazzo Liviano
Visite guidate	3.400	1.100	3.000

Tabella 8. Quantità di servizi su base biennale

La tabella sottostante indica invece il numero di apparati che quotidianamente devono essere nella pronta disponibilità dei visitatori e del personale dell'Appaltatore incaricato dei servizi di guida per tutta la durata dell'appalto con diritto di ritenzione per l'Ente al termine del contratto e/o del periodo di rinnovo biennale.

	Orto botanico	Villa Parco Bolasco	Palazzo Bo–Palazzo Liviano
Audioguida	Non richiesto	Non richiesto	100
Radioguida	35	35	35

Tabella 9. Quantità di apparati disponibili quotidianamente

3.6.1 - Servizio di visita guidata

All'Appaltatore è richiesto nel corso dell'appalto di attivare il servizio di visita con accompagnamento di una guida specializzata secondo l'articolazione di seguito dettagliata:

1. visite guidate ordinarie:
 - a. per Orto botanico e Villa Parco Bolasco:
 - i. visite a partenza fissa (durata: un'ora e mezza)
 - ii. visite su prenotazione (durata: un'ora e mezza)
 - b. per Palazzo Bo-Palazzo Liviano:
 - i. Visite su prenotazione (durata: da 45 minuti a un'ora)

L'Ente prevede la copertura del servizio di visita ordinaria a partenza fissa presso Palazzo Bo-Palazzo Liviano mediante attivazione di percorsi di audioguida multilingue che l'Appaltatore si impegna a sviluppare e rendere disponibili entro 90 giorni dal momento di aggiudicazione dell'Appalto e/o dalla contestuale fornitura della selezione dei contenuti da parte dell'Ente. Fino a tale momento, l'Appaltatore si impegna a garantire la copertura del servizio di visita ordinaria a partenza fissa (durata di un'ora per ciascun turno) avvalendosi delle guide specializzate.

2. visite guidate speciali (tematiche e/o sviluppate su specifici target) per tutti i Siti:
 - a. rivolte a partecipanti a convegni/eventi/manifestazioni e a clienti business (durata: un'ora)
 - b. rivolte a gruppi di scolaresche partecipanti ad attività didattiche offerte dall'Ente (con durata individuata in sede di *Proposta Tecnico-operativa* dall'Appaltatore in base alla fascia d'età interessata (durata minima un'ora, durata massima un'ora e mezza).

Per i Siti Orto botanico e Villa Parco Bolasco, il servizio di visita guidata ordinario richiesto all'Appaltatore deve garantire due turni di visita a partenza fissa nei giorni di sabato, domenica e nei giorni festivi dall'avvio del contratto e per tutta la durata dell'appalto.

A Palazzo Bo-Palazzo Liviano, l'Appaltatore deve garantire personale di guida per i turni a partenza fissa dei giorni di sabato, domenica e festivi (della durata di un'ora) solo per i primi tre mesi dall'avvio del contratto e/o fino all'attivazione del servizio di audioguida (vedi Art. 3.6.2).

Gli orari dei turni a partenza fissa sono decisi dall'Ente e comunicati all'Appaltatore all'avvio del contratto. L'Ente si riserva la facoltà di modificare altresì la durata e le modalità di erogazione dei turni a partenza fissa per tutta la durata del contratto dandone preventiva comunicazione all'Appaltatore.

Oltre ai turni a partenza fissa, in tutti i Siti l'Appaltatore garantisce, durante gli orari ordinari di apertura e anche al di fuori di essi (qualora autorizzate dall'Ente e con un preavviso minimo di 12 ore), le visite guidate su prenotazione di singoli e gruppi (della durata di un'ora o di un'ora e mezza).

I turni di visita guidata a partenza fissa devono essere garantiti in lingua italiana e inglese, mentre le visite su prenotazione devono essere garantite anche in tedesco, francese e spagnolo.

L'Ente si riserva la facoltà di estendere l'offerta di servizi in occasione di manifestazioni, iniziative culturali, eventi e aperture straordinarie dei Siti, anche in orario serale.

L'Ente si riserva altresì la possibilità di richiedere la partecipazione delle guide specializzate a conferenze, eventi e/o presentazioni al pubblico in luoghi esterni all'Università di Padova e ai Siti ove prestano servizio alle stesse condizioni economiche oggetto di offerta. Tale tipologia di servizio, se attivato in luoghi situati all'interno della provincia di Padova, non deve comportare ulteriori oneri per l'Ente. Per l'attivazione al di fuori della provincia di Padova, entro un limite non superiore al 10% delle attività previste dalla gara, saranno riconosciute all'Appaltatore le spese di trasporto, vitto e alloggio del personale impiegato. L'entità del rimborso e le tipologie di spese riconoscibili non possono in ogni caso eccedere i limiti previsti dal regolamento missioni dell'Università di Padova.

Relativamente ai contenuti, l'Ente intende offrire al pubblico per ogni Sito percorsi di visita guidata *site specific*, diretti alla divulgazione di contenuti naturalistici, architettonici, storico-artistici e scientifici di elevato profilo.

È richiesto al concorrente di sviluppare, all'interno della *Proposta tecnico-operativa*, un documento progettuale che definisca metodologie e contenuti diretti all'organizzazione e all'erogazione ai visitatori dei servizi. In particolare, il progetto dovrà contenere:

- la proposta di percorsi tematici nuovi ed originali che valorizzino gli elementi caratterizzanti di ciascun Sito sia con riferimento ai percorsi di visita a partenza fissa che ai servizi su prenotazione;
- le proposte di modalità interattive e innovative di conduzione dei gruppi con riferimento ai principali target di utenza (rilevabili dai documenti relativi alla composizione dei visitatori in *Allegato 4*);
- la proposta di visite-evento destinate alla fruizione da parte di clienti business, di appassionati della natura e dell'arte e di esperti del settore, con indicazione dei contenuti e della modalità di conduzione/realizzazione e con illustrazione del livello di approfondimento garantito in relazione a ciascuna delle categorie indicate;
- la proposta di visite dedicate alla famiglia (adulti e bambini insieme) con indicazione di contenuti e metodologie di conduzione.

L'Appaltatore garantisce l'aggiornamento continuo dei contenuti delle visite oggetto di offerta e si impegna altresì ad elaborare, per ciascuna annualità contrattuale, un numero minimo di 2 (due) percorsi tematici nuovi e originali, in coerenza con i temi della programmazione culturale e didattica comunicata dall'Ente e declinabili sui diversi target di visitatori.

Nella tabella sottostante viene esplicitato il numero minimo di guide specializzate richieste all'Appaltatore per far fronte alla domanda di servizi da parte del pubblico presso ciascun Sito (i dati relativi alle visite guidate del 2017 e 2018 sono contenuti nell'*Allegato 3*).

	Orto botanico		Villa Parco Bolasco		Palazzo Bo-Palazzo Liviano	
	Bassa affluenza	Alta affluenza	Bassa affluenza	Alta affluenza	Bassa affluenza	Alta affluenza
Guide specializzate	1	10	1	3	1	5

Tabella 10. Numero minimo guide specializzate in servizio quotidianamente

Rispetto alla tabella sopra riportata, l'Appaltatore si impegna altresì ad attivare e mettere a disposizione dell'Ente per tutta la durata del contratto un servizio di reperibilità tale da garantire la copertura last minute di prenotazioni di gruppi e singoli con avvio del servizio entro 2 (due) ore dall'avvenuta richiesta da parte dell'Ente presso ciascuno dei Siti oggetto del presente Capitolato. Tale servizio è indirizzato a garantire la reperibilità di almeno 3 (tre) guide specializzate nei fine settimana e giorni festivi e di 1 (una) guida nei

giorni feriali. Alle guide reperibili verrà altresì riconosciuto il pagamento delle guide effettivamente svolte durante il turno di reperibilità.

L'affidamento del servizio di visite guidate non determina alcun rapporto di esclusività tra Ente e Appaltatore nello svolgimento del servizio. L'Ente si riserva la facoltà di condurre visite guidate incaricando proprio personale e di consentire l'accesso ai Siti a gruppi con propria guida naturalistica e/o turistica e/o guide accreditate per la visita autonoma del Sito senza che l'Appaltatore abbia nulla a pretendere.

3.6.1.1 Qualifica degli operatori

In sede di *Proposta tecnico-operativa*, il concorrente deve allegare i profili professionali degli operatori che saranno incaricati del servizio di visita guidata, divisi a seconda del Sito dove svolgeranno l'attività. Prima dell'avvio dei servizi, l'Appaltatore trasmette i curricula degli operatori corrispondenti ai profili e alle competenze dichiarate in sede di *Proposta tecnico-operativa*. L'Ente si riserva di approvarli secondo le modalità indicate all'Art. 5.1.

Gli operatori che svolgono il servizio di guida devono possedere un'adeguata qualificazione culturale e tecnica. In particolare:

- per Orto botanico e Villa Parco Bolasco è richiesto il conseguimento del titolo di studio universitario nel settore delle scienze naturali, delle scienze forestali, dell'agricoltura, della farmacia e/o il possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione di guida naturalistica e/o una rilevante e documentabile esperienza professionale in campo tecnico nei settori della botanica, della biologia, delle scienze forestali e/o dell'agricoltura. Il servizio può essere garantito, per una percentuale non superiore al 30% delle guide complessivamente impiegate, anche da operatori che abbiano conseguito il titolo di studio universitario nel campo dell'architettura, dell'arte, della conservazione dei beni culturali e/o siano in possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica;
- per Palazzo Bo e Palazzo Liviano è richiesto il conseguimento del titolo di studio universitario nel settore dell'architettura, dell'arte, della conservazione dei beni culturali, della storia della scienza e/o il possesso dell'abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica e/o una rilevante e documentabile esperienza professionale in campo tecnico nel settore del restauro dei beni culturali.

Tutti gli operatori devono garantire, fin dall'avvio del servizio, la conoscenza approfondita della storia dei Siti presso i quali prestano servizio e degli ambienti interessati dalla visita, nonché la conoscenza dei contenuti inseriti nella *Proposta tecnico-operativa*. È necessario che essi possiedano le nozioni necessarie ad offrire al visitatore un servizio professionale e qualificato.

La lingua ufficiale di erogazione del servizio è l'italiano. Almeno l'80% degli operatori che svolgono il servizio di guida deve inoltre possedere la buona conoscenza di almeno una tra le lingue straniere garantite per le visite su prenotazione (inglese, francese, tedesco, spagnolo) comprovata da autodichiarazione e/o da eventuali certificati e l'Appaltatore deve complessivamente garantire, all'interno dei profili indicati relativi al personale dedicato alle visite guidate, un numero minimo di 2 (due) guide per ciascuna delle lingue richieste relativamente a ciascun Sito. La conoscenza della lingua straniera deve consentire un'autonoma conduzione della visita e deve altresì garantire una chiara e fluente comunicazione con il pubblico.

Costituisce titolo di preferenza ed è oggetto di valutazione la conoscenza di ulteriori lingue e il possesso di certificazioni del livello di conoscenza.

In sede di *Proposta tecnico-operativa*, tra i profili professionali degli operatori incaricati del servizio l'Appaltatore deve garantire la presenza di un numero minimo di guide identificabili come 'esperte' per formazione universitaria e/o particolare qualificazione ed esperienza professionale in campo botanico e/o naturalistico per l'Orto botanico e Villa Parco Bolasco e in campo storico-artistico e architettonico per Palazzo Bo e Palazzo Liviano. Queste figure devono possedere una buona conoscenza della lingua inglese ed eventualmente di una seconda lingua straniera tale da consentire un'autonoma conduzione del servizio di visita guidata. Nel dettaglio, i profili minimi di guida esperta richiesti per i diversi Siti sono: 2 (due) per Villa Parco Bolasco, 2 (due) per Palazzo Bo-Palazzo Liviano, 4 (quattro) per Orto botanico.

Le guide esperte devono essere disponibili anche all'esecuzione di visite su richiesta dell'Ente al di fuori della normale programmazione, da richiedersi da parte del Direttore dell'esecuzione o un suo delegato con preavviso minimo di 12 ore sull'erogazione del servizio.

L'Ente garantisce a tutti gli addetti al servizio due specifici percorsi di perfezionamento (uno relativo a Villa Parco Bolasco e Orto botanico e uno relativo a Palazzo Bo-Palazzo Liviano) ciascuno di durata non inferiore alle 12 ore e non superiore alle 24, a frequenza obbligatoria – con aggiornamenti su base annuale – curato da docenti incaricati dall'Ente e finalizzato a mettere a disposizione dell'Appaltatore e del suo personale, informazioni e nozioni aggiuntive e di approfondimento sul sito, sulle collezioni botaniche e sugli ambienti, fornendo gli aggiornamenti necessari a comunicare efficacemente le specificità dei Siti.

3.6.1.2 Agenda delle visite guidate

L'Appaltatore, attraverso i Referenti Operativi (vedi *Art. 4*), deve garantire il coordinamento di tutte le guide specializzate e curare tutti gli aspetti organizzativi finalizzati all'efficace erogazione del servizio interfacciandosi con il responsabile del sistema di prenotazioni dell'Ente e con i Direttori dell'esecuzione o suo delegato.

L'Ente definisce gli orari e la quantità di turni giornalieri delle visite a partenza fissa (*Allegato 8-Orari dei tour a partenza fissa*).

Per quanto riguarda le visite su prenotazione, all'Appaltatore, ai fini di un'efficace organizzazione dei servizi, viene messo a disposizione il calendario aggiornato delle prenotazioni di visita guidata effettuate dagli utenti presso il Centro unico di prenotazione. A partire dalle prenotazioni registrate nel sistema informativo e dalle comunicazioni e/o richieste provenienti dall'Ente (ad esempio servizi di guida per ospiti istituzionali, delegazioni, convegnisti, ecc.), l'Appaltatore ha l'onere di organizzare e tenere costantemente aggiornata l'agenda delle visite guidate condivisa con l'Ente.

Il personale addetto alle visite deve presentarsi presso la biglietteria del Sito con almeno 15 minuti di anticipo sull'orario di inizio e collaborare con il personale addetto alla biglietteria e alla sorveglianza per l'identificazione e la composizione dei gruppi al fine di garantire la partenza puntuale delle visite ed evitare l'intralcio del flusso degli altri visitatori dove previsto.

All'Appaltatore verranno riconosciuti, secondo i prezzi formulati in sede di gara, le guide effettivamente svolte e rilevabili dal sistema di prenotazione. Resta comunque garantito il pagamento dei turni di visita guidata a partenza fissa ove previste (di norma 2 (due) il sabato, la domenica e negli altri giorni festivi), indipendentemente dalla loro effettiva partenza (dovuta ad esempio a carenza di visitatori o al maltempo). Le guide specializzate hanno l'onere di rimanere a disposizione per tutta la durata del turno anche nel caso di mancata partenza del gruppo.

L'annullamento delle visite su prenotazione costituisce altresì titolo per il rimborso a favore dell'Appaltatore di una somma pari al 100% dell'importo offerto in sede di gara per la singola visita guidata se la disdetta o l'annullamento del servizio non vengono comunicati all'Appaltatore con almeno 12 ore di anticipo rispetto all'orario di inizio della visita.

3.6.2 - Servizio di realizzazione, fornitura e gestione di audioguide

Si richiede all'Appaltatore, in relazione ai Siti di Palazzo Bo e Palazzo Liviano l'ideazione, la realizzazione e la fornitura di audioguide a titolo di noleggio per tutta la durata del contratto, con opzione di rinnovo nel caso di prosecuzione del contratto e con diritto di ritenzione per l'Ente al termine del contratto e/o del periodo di rinnovo biennale.

Il servizio comprende la fornitura degli apparati, l'elaborazione dei contenuti, la traduzione e lo speakeraggio professionale, l'eventuale caricamento di immagini, le attività di post-produzione, digitalizzazione, compressione e caricamento dei contenuti, l'allineamento con gli apparati beacon o RFID forniti e posizionati dall'Ente.

Il servizio è finalizzato ad ampliare il bacino del pubblico partecipante ai tour a partenza fissa e a consentire la riorganizzazione dei servizi dell'Ente, garantendo la visita anche a gruppi misti composti da un pubblico internazionale. Per tale motivo i contenuti devono essere tradotti e speakerati da madre lingua e forniti dall'Appaltatore in italiano, inglese, francese, russo, spagnolo, tedesco, cinese e giapponese.

L'Appaltatore deve prevedere, in relazione alle visite ordinarie, la realizzazione di 2 (due) versioni dei percorsi di visita – target bambini (8-13 anni) e adulti (livello di fruizione turistica) – entrambi della durata complessiva non superiore a 45 minuti. L'Appaltatore si impegna altresì ad elaborare e realizzare un tour aggiuntivo fruibile separatamente dai visitatori su più tappe della durata massima di 45 minuti che consenta il completamento dei percorsi di visita di Palazzo Bo-Palazzo Liviano con la parte novecentesca ordinariamente non compresa nei tour a partenza fissa.

La realizzazione dei testi e delle tracce audio e video avviene sulla base di una selezione di contenuti, immagini e punti di interesse forniti dall'Ente che si riserva altresì il diritto di accettare e/o di richiedere la modifica dei contenuti e delle tracce proposte dall'Appaltatore nel caso di errori o difetti di qualità.

L'Appaltatore garantisce nel corso del contratto il numero minimo di 1 (uno) intervento di revisione e/o modifica per ciascuna delle annualità contrattuali con inserimento di nuovi testi e contenuti speciali per eventi temporanei, della durata massima di 15 minuti da tradurre nelle diverse lingue e registrare per ciascuna delle due versioni (bambini e adulti).

L'Ente resta piena proprietaria sia dei contenuti delle audioguide, sia dell'eventuale componente video e grafica. L'Appaltatore è tenuto, su richiesta dell'Ente, a fornire i contenuti in formato elettronico che possono essere da questo modificati e/o integrati e resi disponibili su altri supporti e destinati alla comunicazione e/o alla vendita senza che l'Appaltatore abbia nulla a pretendere.

Per quanto riguarda gli apparati, si richiede all'Appaltatore la fornitura, la manutenzione e il servizio sostitutivo di eventuali device malfunzionanti o danneggiati per tutto il periodo del contratto ivi compresa l'eventuale prosecuzione, prevedendo la fornitura di almeno 100 dispositivi che devono essere quotidianamente disponibili e in perfetta efficienza.

I dispositivi devono avere le seguenti caratteristiche minime:

- utilizzo facile e agevole da parte di tutta l'utenza;
- possibilità di integrazione di contenuti audio (indicativamente nei formati .mp3, .mpeg) e preferenziale possibilità di inserimento di contenuti immagine o video (indicativamente nei formati .jpeg e .avi);
- tecnologia bluetooth;
- attivazione da tastiera e tramite Beacon o tecnologia RFID;
- dimensioni indicative non superiori a 15x7x3 cm con peso non superiore ai 150 g;
- batteria a lunga durata (non meno di 12 ore di continuo utilizzo senza ricarica);
- modalità di stand-by nei momenti di non utilizzo;
- tempi di ricarica rapidi (carica completa effettuata in massimo 6-8 ore);
- memoria minima di 4 Gb;
- accessibilità semplificata per persone con disabilità visive (ipovedenti);
- compatibilità con radiocollari induttivi (per utilizzo da parte di ipovedenti);
- alta qualità di ascolto e di riproduzione del suono;
- riproduzione del suono con connessione ad auricolari stereo monouso e uscita audio minijack e altoparlante;
- possibilità di programmazione e riproduzione in almeno 15 lingue;
- possibilità di integrazione di nuove tappe e inserimento di nuovi percorsi di visita in occasione di mostre e manifestazioni;
- preferenziale la flessibilità di utilizzo sia come audioguida che come radioguida;
- resistenza agli urti e all'acqua (idonea all'utilizzo in ambiente interno ed esterno).

L'Appaltatore deve garantire all'Ente per tutta la durata del contratto la fornitura di auricolari monouso nel numero minimo di 70.000 nel biennio. È onere dell'Appaltatore garantire il continuo monitoraggio dell'efficienza dei device e della consistenza delle scorte di auricolari, provvedendo alle operazioni di approvvigionamento e/o sostituzione di device e accessori malfunzionanti o danneggiati, per garantire un servizio efficiente e di alto livello qualitativo. È altresì a carico dell'Appaltatore la formazione rivolta al personale che si occuperà dell'erogazione del servizio.

La vendita del servizio di audioguida, la distribuzione dei device, il ritiro a fine percorso e la gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi sono a carico del personale del servizio di biglietteria. Le tariffe di vendita del servizio sono definite dall'Ente e il ricavato è incassato interamente dall'Ente stesso. L'Appaltatore si

impegna all'avvio del servizio entro 90 (novanta) giorni dal momento di aggiudicazione dell'appalto e/o della contestuale fornitura della selezione dei testi da parte dell'Ente.

3.6.3 - Servizio di fornitura e gestione di radioguide

Si richiede all'Appaltatore la fornitura a titolo di noleggio per tutta la durata biennale del contratto, con opzione di rinnovo nel caso di prosecuzione del contratto e con diritto di ritenzione per l'Ente al termine del contratto e/o del periodo di rinnovo biennale, di almeno 120 dispositivi wireless, con previsione di almeno 12 microfoni trasmettitori, che devono essere quotidianamente disponibili e in perfetta efficienza presso ciascuno dei Siti interessati dal servizio.

La distribuzione, il ritiro a fine percorso e la ricarica degli apparecchi viene svolto dal personale impiegato nel servizio di biglietteria, come previsto nell'Art 3.1.

Le radioguide presenti in ciascuna sede di servizio sono messe a disposizione delle guide specializzate per l'esecuzione del servizio e/o del personale incaricato dall'Ente della conduzione di gruppi di ospiti istituzionali in visita e non costituiscono un servizio a pagamento rivolto all'utenza.

L'Appaltatore ha l'onere della manutenzione e del servizio sostitutivo di eventuali device malfunzionanti o danneggiati. Deve inoltre garantirne l'efficienza e curare il monitoraggio della consistenza delle scorte di auricolari, provvedendo alle operazioni di approvvigionamento e/o sostituzione delle apparecchiature malfunzionanti o danneggiate per garantire un servizio efficiente e di alto livello qualitativo.

I dispositivi devono avere le seguenti caratteristiche minime:

- dimensioni indicative non superiori a 15x7x3 cm con peso non superiore ai 150 g;
- batteria a lunga durata (non meno di 12 ore di continuo utilizzo senza ricarica);
- tempi di ricarica rapidi (carica completa effettuata in massimo 6-8 ore);
- tecnologia bluetooth;
- accessibilità semplificata per persone con disabilità visive (ipovedenti);
- compatibilità con radiocollari induttivi (per utilizzo da parte di ipoudenti);
- alta qualità di ascolto e di riproduzione del suono con esclusione di inquinamento acustico e rumori di fondo;
- riproduzione del suono con connessione ad auricolari stereo monouso e uscita audio minijack e altoparlante;
- sistema radio multifrequenza per garantire il collegamento diretto tra la guida e il gruppo senza sovrapposizione o interferenze con altri gruppi;
- possibilità di utilizzo come trasmettitore o ricevitore;
- resistenza agli urti e all'acqua (idonea all'utilizzo in ambiente interno ed esterno);
- portata non inferiore a 100 metri.

È a carico dell'Appaltatore la formazione rivolta al personale che si occupa dell'erogazione del servizio.

L'Appaltatore si impegna all'avvio del servizio al pubblico dalla data di avvio dell'esecuzione delle attività.

3.6.4 - Interventi per la promozione della visita ai Siti culturali dell'Università di Padova

All'Appaltatore è richiesto lo sviluppo e l'attivazione sistematica, per tutta la durata del contratto, di azioni di promozione dei Siti oggetto di gara (Orto botanico, Palazzo Bo-Palazzo Liviano, Villa Parco Bolasco) verso il visitatore finale e verso gli operatori del settore turistico-culturale.

Le azioni di promozione, in linea con la programmazione culturale definita annualmente dall'Ente, hanno lo scopo di aumentare, diversificare e qualificare i flussi di pubblico che i Siti - singolarmente e complessivamente quali patrimonio storico, artistico, culturale e scientifico dell'Università di Padova – sono in grado di attrarre, cercando altresì di incrementare la fruizione nei periodi di minor flusso per ciascun Sito. Per questo motivo tali attività devono essere in grado di raggiungere target diversi (per età, provenienza, interessi, ecc.) ed essere ideati e/o organizzati per garantire la massima valorizzazione degli aspetti peculiari dei Siti oggetto di intervento.

Di seguito si esplicitano le principali categorie target considerate di interesse per le azioni di promozione e gli obiettivi da raggiungere ad esse associati:

CATEGORIE	OBIETTIVI
<ul style="list-style-type: none"> Insegnanti/gruppi scuola italiani 	Ampliare il bacino di utenza intercettando gli insegnanti/scolaesche oltre regione
<ul style="list-style-type: none"> Insegnanti/gruppi scuola stranieri 	Ampliare il bacino di utenza intercettando gli insegnanti/scolaesche oltre il territorio nazionale
<ul style="list-style-type: none"> Famiglie 	Ampliare il pubblico partecipante agli eventi/manifestazioni organizzate presso ciascun Sito
<ul style="list-style-type: none"> Visitatori del territorio Veneto 	Inserire i Siti dell'Università all'interno dei tour di visita che comprendono i più importanti luoghi della cultura del Veneto
<ul style="list-style-type: none"> Visitatori stranieri della città di Padova 	Inserire i Siti dell'Università all'interno dei tour organizzati per i gruppi di visitatori stranieri; aumentare l'attrattività dei Siti per i singoli visitatori stranieri

Tabella 11. Azioni di promozione: categorie target e obiettivi

Le attività di promozione devono puntare alla valorizzazione dei Siti universitari e devono altresì essere coerenti con le categorie target cui fanno riferimento. A titolo indicativo, essi possono prevedere l'inserimento dei Siti universitari all'interno di tour di visita, percorsi turistico culturali, circuiti, reti turistico/culturali/tematiche e/o pacchetti turistici, esistenti o creati appositamente e proposti dall'Appaltatore e/o da altri soggetti con il quale esso definisce accordi ai fini della promozione. Esse possono prevedere la partecipazione ad eventi, manifestazioni promozionali e/o proporre campagne di promozione pubblicitaria.

Al fine di consentire all'Ente la valutazione delle proposte, è richiesto al Concorrente di sviluppare in sede di *Proposta tecnico-operativa* un documento progettuale da articolarsi sull'intera durata del contratto ed esplicitare per ciascuna categoria target di visitatori i seguenti punti:

- le attività proposte per la promozione dei Siti culturali dell'Università;
- gli strumenti (per es. tour, circuiti, pacchetti) proposti per la promozione dei Siti culturali dell'Università e le loro caratteristiche;
- i soggetti intermediari oggetto di tali attività (per es. operatori turistici, agenzie);
- il piano di comunicazione pubblicitario con indicazione della diffusione prevista per le azioni di promozione;
- i risultati attesi dalle azioni di integrazione e promozione in termini di pubblico e di incremento dell'attrattività dei Siti;
- i tempi di attuazione delle proposte indicate nel documento progettuale.

In sede di attuazione degli interventi per la promozione della visita ai Siti culturali, è richiesto all'Appaltatore l'elaborazione di un questionario che permetta la profilazione dei visitatori. La somministrazione di tale questionario avverrà secondo tempistiche e modalità concordate con l'Ente, avvalendosi del personale incaricato dall'Appaltatore in collaborazione con personale incaricato dall'Ente presso i Siti oggetto di gara, durante la prima annualità di contratto. I risultati dei questionari permetteranno di modulare le attività di promozione dell'Appaltatore da svolgersi a partire dall'annualità successiva alla prima.

In sede di avvio dei servizi, l'Ente si riserva la facoltà di scelta nell'attivazione delle azioni contenute all'interno della *Proposta tecnico-operativa*. In ogni caso esse devono essere discusse preventivamente con l'Ente stesso, che si riserva la facoltà di accettare e/o modificare e/o attivare le proposte formulate dall'Appaltatore. A fronte dell'attuazione delle proposte formulate dall'Appaltatore, l'Ente si riserva la piena titolarità dei diritti anche oltre la durata del contratto e dell'eventuale periodo di prosecuzione nei confronti dei terzi sia in relazione all'utilizzo degli strumenti proposti sia per quanto riguarda gli eventuali rapporti con soggetti intermediari e/o altri enti destinatari delle azioni di promozione.

Art. 4 - Organizzazione dei servizi

È compito dell'Appaltatore gestire, programmare e coordinare in modo efficace, secondo le modalità indicate nella *Proposta tecnico-operativa*, i servizi oggetto del Lotto 1 favorendo il più possibile l'integrazione dei Siti dal punto di vista organizzativo e operativo.

È compito dell'Appaltatore gestire e coordinare il personale impiegato nei servizi oggetto dell'appalto tenendo conto delle esigenze operative legate ai periodi di alta e bassa affluenza e/o allo svolgimento di eventi e manifestazioni.

È altresì compito dell'Appaltatore organizzare e coordinare la turnistica e le pause di servizio del personale in maniera tale da non creare disservizi e da garantire in ogni momento i livelli minimi richiesti.

L'Appaltatore ha altresì l'onere di gestire le caselle e-mail dedicate ai diversi servizi garantendo in tutti i giorni di apertura al pubblico una pronta risposta e l'inoltro delle comunicazioni agli indirizzi di riferimento indicati dall'Ente, nel caso di richieste che esulino dagli ambiti di competenza.

Nel caso le comunicazioni contengano informazioni gravi e/o urgenti, tali da compromettere la sicurezza del sito, l'incolumità dei visitatori o inficiare comunque l'efficienza e la qualità dei servizi al pubblico, l'Appaltatore deve darne pronta notizia, anche telefonica, ai numeri di reperibilità indicati dal Direttore dell'esecuzione.

È richiesto all'Appaltatore di inserire in *Proposta tecnico-operativa*, i curricula delle figure di riferimento che hanno il compito di tenere le relazioni con l'Ente e coordinare operativamente le attività. In particolare, l'Ente richiede di individuare per il Lotto 1:

- 1 (uno) Responsabile per i servizi del Lotto 1;
- 3 (tre) Referenti Operativi (uno per ciascuna delle sedi principali di servizio: Orto botanico, Villa Parco Bolasco, Palazzo Bo-Palazzo Liviano).

Il Responsabile per i servizi ha compiti di interfaccia verso l'Ente, corresponsabilità nell'erogazione delle diverse prestazioni e compiti di coordinamento dei Referenti Operativi. Tale figura deve essere in grado di eseguire periodiche rilevazioni e di proporre migliorie e aggiustamenti in itinere per un'efficace ottimizzazione dei servizi e per una tempestiva soluzione delle criticità, partecipando, di norma mensilmente e comunque ogni volta che l'Ente ne ravviserà la necessità alle riunioni di coordinamento presso l'Ente.

Tale figura, il cui curriculum sarà valutato in sede di gara, sarà sottoposta a colloquio dall'Ente per valutare la corrispondenza del profilo alla qualificazione richiesta. Il Referente dovrà essere nominato formalmente dall'Appaltatore all'atto della stipula del contratto con l'Ente e garantire la reperibilità telefonica, anche al di fuori dei giorni e degli orari di apertura delle sedi dei servizi affidati e durante le festività, dalle ore 8 alle ore 20, per tutta la durata dell'appalto.

In caso di temporaneo impedimento del Responsabile per i servizi, l'Appaltatore dovrà darne tempestivamente notizia al responsabile del procedimento e ai direttori dell'esecuzione, indicando contestualmente il nominativo e i recapiti (numero di cellulare, numero di telefono fisso e indirizzo di posta elettronica) del sostituto.

L'eventuale necessità di nomina da parte dell'Appaltatore di un nuovo Responsabile per i servizi in sostituzione del precedente, in caso di sopravvenuta impossibilità allo svolgimento dell'incarico, deve essere comunicata senza ritardo all'Ente, motivandola per iscritto. Nel caso di sostituzione del Responsabile per i servizi, l'Ente si riserva di manifestare il proprio gradimento per la nuova figura individuata, visionando preliminarmente il curriculum della persona designata e sottoponendola a colloquio.

I 3 (tre) Referenti Operativi dei Servizi, individuati tra il personale impiegato presso ciascun Sito hanno il compito di coordinare e verificare l'attività del personale impiegato nei servizi erogati, garantendo un adeguato numero di addetti ai servizi tale da rispondere alle esigenze del Sito e il rispetto degli standard qualitativi indicati nel Capitolato e nella *Proposta Tecnico-Operativa* formulata dal Concorrente.

Per ogni Sito, l'Ente si interfaccia con il relativo Referente Operativo in merito a richieste, informazioni, segnalazioni di disservizi o anomalie o altre comunicazioni relative all'operatività dei servizi erogati e il Referente mette in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato.

Ogni Referente Operativo deve essere a conoscenza delle caratteristiche, specificità, esigenze logistiche e organizzative relativamente al Sito di riferimento e deve altresì garantire una efficiente comunicazione con gli altri Referenti Operativi per favorire l'integrazione e complementarietà nell'erogazione dei servizi presso i tre Siti culturali dell'Ateneo.

In caso di temporaneo impedimento di uno o più Referenti Operativi, l'Aggiudicatario dovrà darne tempestivamente notizia al responsabile del procedimento e ai direttori dell'esecuzione, indicando contestualmente il nominativo e i recapiti (numero di cellulare, numero di telefono fisso e indirizzo di posta elettronica) del/dei sostituto/i.

L'eventuale necessità di nomina da parte dell'Appaltatore di un nuovo Referente Operativo in sostituzione del precedente, in caso di sopravvenuta impossibilità allo svolgimento dell'incarico, deve essere comunicata senza ritardo all'Ente, motivandola per iscritto. Nel caso di sostituzione del Referente Operativo, l'Ente si riserva di manifestare il proprio gradimento per la nuova figura individuata, visionando preliminarmente il curriculum della persona designata e sottoponendola a colloquio.

Art. 5 - Personale dell'Appaltatore

5.1 - Requisiti del personale addetto ai servizi

In sede di *Proposta tecnico-operativa*, è richiesto al Concorrente di inserire tutti i profili professionali che saranno impiegati nello svolgimento dei servizi relativi al presente Lotto (*articoli* da 3.1 a 3.6).

Tutto il personale messo a disposizione dall'Appaltatore per l'esecuzione dei servizi deve possedere una conoscenza della lingua italiana a livello di madrelingua. Ciascuna unità di personale deve avere inoltre una buona conoscenza, comprovata da autodichiarazione e/o da eventuali certificati, dell'inglese o di un'altra lingua straniera tra francese, tedesco, spagnolo, fatte salve le specifiche disposizioni per le visite guidate. Eventuali altre lingue possono essere garantite dall'Appaltatore indicandole in sede di *Proposta tecnico-operativa* e l'Ente si riserva di valutarle. Nella gestione operativa dei servizi (eccezion fatta per il servizio di visita guidata), l'Appaltatore deve altresì garantire per ciascun turno, Sito e servizio la presenza di almeno una unità che possieda una buona conoscenza della lingua inglese, comprovata da autodichiarazione e/o da eventuali certificati. Il livello di conoscenza deve garantire una chiara e fluente comunicazione con il pubblico in relazione allo svolgimento delle attività affidate.

Per quanto riguarda il servizio di biglietteria, la comunicazione con i visitatori deve essere garantita in almeno 2 diverse lingue straniere in tutti i turni di biglietteria. La lingua inglese deve essere sempre garantita, mentre la seconda lingua può variare nei diversi turni di servizio tra francese, tedesco e/o spagnolo.

Le attività richieste all'Appaltatore richiedono ampia disponibilità oraria, flessibilità e predisposizione al rapporto con il pubblico e costituisce elemento preferenziale nella valutazione dei profili la conoscenza delle lingue certificata e la precedente esperienza lavorativa almeno biennale presso enti pubblici o privati nel settore specifico di attività.

A tutto il personale dell'Appaltatore addetto ai servizi oggetto di gara è richiesta fin dall'avvio delle attività la conoscenza di base della storia e del patrimonio del Sito in cui opera (Orto botanico, Villa Parco Bolasco, Palazzo Bo e Palazzo Liviano) nonché degli elementi base della sua organizzazione (orari di apertura, tariffe, organigramma, ecc.) qualunque sia il servizio specifico nel quale verrà impiegato dall'Appaltatore.

Entro 15 (quindici) giorni antecedenti la data dell'inizio del contratto, l'Appaltatore si impegna a trasmettere all'Ente i curricula degli operatori relativi ai profili professionali indicati in sede di *Proposta tecnico-operativa*. L'Ente si riserva la facoltà di effettuare colloqui informativi per accertare l'effettiva competenza e professionalità degli operatori e la corrispondenza dei curricula ai profili professionali impiegati, ivi compreso il livello di conoscenza dichiarato delle lingue straniere. L'Ente si riserva inoltre, nel caso di personale dedicato alle visite guidate, di effettuare anche colloqui informativi e di verifica dei requisiti dichiarati prima di procedere all'accettazione del personale proposto per l'esecuzione del servizio.

Il personale adibito allo svolgimento dei servizi deve essere in possesso del certificato medico di idoneità fisica alla mansione. L'Appaltatore deve garantire inoltre che tutto il personale impiegato nello svolgimento dei servizi ricompresi dal presente Capitolato sia in possesso di idonei requisiti morali e non abbia commesso reati, con sentenza passata in giudicato o sentenza definitiva o decreto penale di condanna irrevocabile, lesivi dell'affidabilità morale.

Gli operatori, il cui curriculum corrispondente ai profili professionali presentati in sede di *Proposta tecnico-operativa*, sia stato accettato dall'Ente sono i soli a poter svolgere le attività. In caso di necessità di sostituzione, troverà applicazione l'Articolo 5.4.

5.2 - Requisiti del personale in materia di sicurezza e integrazione nel piano operativo delle emergenze

Gli addetti ai servizi di biglietteria, sorveglianza e assistenza, supporto alla gestione degli eventi, presidio e accoglienza devono essere in possesso di idonei certificati di abilitazione per attività antincendio e di primo soccorso ad alto profilo di rischio e la formazione del personale preposto deve inoltre rispettare le indicazioni di cui all'Art. 5.3 del presente Capitolato.

L'Appaltatore ha l'obbligo di garantire, con oneri a proprio carico, la formazione sulla sicurezza e la formazione finalizzata al conseguimento delle abilitazioni per le attività antincendio e di primo soccorso (profilo: alto rischio) del personale di biglietteria, sorveglianza e assistenza al pubblico, di presidio e accoglienza e di supporto alla gestione degli eventi (con eccezione del personale di assistenza agli eventi) e di consegnare all'Ente idonea documentazione attestante il possesso dei requisiti richiesti al personale entro 30 giorni dalla data di avvio del servizio. L'Appaltatore ha altresì l'obbligo di garantire, per tutta la durata del contratto, gli aggiornamenti periodici del personale a norma delle vigenti disposizioni di legge.

Per ciascun turno di ogni singolo servizio – ad eccezione del solo servizio di visita guidata – deve essere sempre presente almeno 1 (una) unità di personale in possesso di idonea abilitazione in corso di validità per l'utilizzo del defibrillatore.

Il personale viene inserito nel piano operativo delle emergenze ed è onere dell'Appaltatore comunicare i nominativi del personale in servizio per l'aggiornamento settimanale dell'organico delle squadre di primo intervento coordinate dall'Ente per ciascun sito.

Tutto il personale dell'Appaltatore è in ogni caso tenuto a prevenire le azioni che possano causare danni di qualsiasi natura alle persone, alle opere, agli arredi, agli impianti, alle strutture, segnalando immediatamente le situazioni problematiche al Referente Operativo e al Direttore dell'esecuzione o suo delegato per ciascun Sito.

Tutto il personale dell'Appaltatore deve inoltre essere a conoscenza e attuare le disposizioni delle procedure prescritte nel Piano di Sicurezza e di Emergenza dei Siti nei quali svolgono il servizio e in particolare delle modalità di evacuazione del pubblico.

5.3 - Attività di formazione specifica del personale impiegato

L'Ente provvede a fornire adeguata formazione e costante aggiornamento del personale impiegato nei servizi oggetto di gara.

Gli oneri di tale formazione obbligatoria (limitati alle ore di frequenza delle attività didattiche previste) sono a carico dell'Appaltatore mentre a carico dell'Ente rimangono gli oneri relativi ai docenti/formatori e/o alla produzione e realizzazione di eventuale materiale didattico. I percorsi di perfezionamento, da svolgersi al di fuori dell'orario di servizio, prevedono un monte ore massimo di 12 (dodici) ore per ciascun addetto nel periodo che intercorre tra la data di aggiudicazione dell'appalto e l'avvio dei servizi.

L'Ente provvede altresì all'attivazione dei due percorsi di perfezionamento (uno relativo a Villa Parco Bolasco e Orto botanico e uno relativo a Palazzo Bo-Palazzo Liviano) destinati al personale incaricato del servizio di visita guidata, da svolgersi anch'essi al di fuori dell'orario di servizio, ciascuno della durata massima di 24 (ventiquattro) ore nel corso del biennio contrattuale.

La formazione a cura dell'Ente ha luogo presso una o più delle sedi di servizio indicate o in altre sedi universitarie e può prevedere uscite in ambienti di interesse storico, artistico e naturalistico, nel caso della formazione del personale dedicato alle visite guidate.

A discrezione dell'Ente, e in base alle effettive necessità di aggiornamento tecnico, sono previsti ulteriori momenti di aggiornamento in itinere, legati alle esigenze di servizio e all'aggiornamento delle informazioni sulla sicurezza e l'incolumità di visitatori e personale.

5.4 - Sostituzione del personale

L'Appaltatore è tenuto a garantire che il turnover del personale, nell'arco dei due anni, non superi il 30% relativamente a ciascun servizio oggetto del presente Lotto. Eventuali deroghe saranno concordate in via eccezionale con l'Ente il quale si riserva di valutare che tale turnover non comporti una diminuzione nella qualità del servizio erogato.

In ogni caso, qualora l'Appaltatore, nel corso di validità del contratto, sostituisca il personale destinato all'erogazione dei servizi deve assicurare personale di pari livello e qualifica, dandone preventiva comunicazione. L'Ente si riserva di valutare i curricula del nuovo personale.

In qualunque caso, sia nel momento dell'avvio del servizio che per tutta la durata dell'appalto, non è consentito l'inserimento di nuove figure professionali se non preventivamente approvate dall'Ente. In via ordinaria l'Appaltatore deve comunicare le suddette variazioni con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo sulla data prevista di inserimento operativo del nuovo personale.

Qualora l'Ente, nel corso della vigenza contrattuale, rilevi motivi di inadempimento delle norme generali di cui all'Articolo 5.5 e/o rilevi la mancata corrispondenza del personale impiegato con il profilo professionale proposto in sede di offerta, esso può, tramite invio di PEC all'Appaltatore, chiederne la sostituzione. Entro il termine di 3 (tre) giorni dalla ricezione PEC, l'Appaltatore è tenuto a sostituire lo/gli operatore/i.

Al personale dell'Appaltatore subentrato in sostituzione di altro personale deve essere garantita dall'Appaltatore la formazione obbligatoria di sicurezza di cui all'Art. 5.2 e la formazione specifica di cui all'Art. 5.3.

L'Appaltatore è inoltre tenuto a sostituire il personale assente, in caso di malattia, infortunio o ferie, per assicurare il regolare svolgimento del servizio. In caso di infortunio o malattia insorta durante il turno di servizio, il personale potrà assentarsi dandone preventiva comunicazione all'Ente, ove possibile, e in ogni caso l'Appaltatore ha l'obbligo di sostituire entro due ore il personale assentatosi per garantire la continuità del servizio.

L'Appaltatore è tenuto a comunicare tempestivamente al Responsabile Unico del Procedimento e al Direttore dell'Esecuzione la proclamazione di eventuali scioperi indetti per la categoria di appartenenza dei propri dipendenti. In ogni caso l'Appaltatore deve rispettare quanto stabilito dalla normativa in vigore relativa agli scioperi, dagli Accordi Collettivi Nazionali in materia di norme di garanzia dei servizi pubblici essenziali e dal Protocollo d'Intesa per l'individuazione dei contingenti di personale addetti ai servizi minimi essenziali, per garantire la continuità delle prestazioni indispensabili, quali l'apertura al pubblico regolamentata di musei e luoghi della cultura tra i quali rientra l'apertura al pubblico dei Siti oggetto di appalto.

5.5 - Norme generali di comportamento del personale dell'Appaltatore

I servizi contenuti nel presente Capitolato devono essere svolti in piena collaborazione e di concerto con l'Ente e in linea con gli standard qualitativi da esso definiti, in un'ottica di mantenere sempre alta l'attenzione verso l'utenza e di fornire in ogni situazione un servizio di elevata qualità e professionalità.

In questo senso, al personale dell'Appaltatore è richiesto il rispetto delle seguenti norme comuni di comportamento:

- esibire sempre il cartellino di riconoscimento che permetta una facile identificazione da parte di visitatori, ospiti o fornitori;
- fare uso di abbigliamento decoroso e idoneo al servizio svolto, utilizzando eventualmente articoli di abbigliamento realizzati dall'Ente per promuovere l'immagine istituzionale di ciascun Sito;
- mantenere un comportamento decoroso e in linea con il luogo in cui si presta servizio;

- mantenere un tono cortese, caratterizzato da cordialità e prossimità all'utenza, senza alzare mai la voce se non in caso di emergenza;
- non abbandonare durante il turno la postazione assegnata senza preavviso e/o senza motivazione di servizio;
- non ascoltare apparecchi radiofonici o simili, non utilizzare telefoni cellulari a scopo personale, se non in casi di comprovata necessità e/o per esigenze di servizio;
- aver cura dei locali e delle attrezzature messe a disposizione dall'Ente;
- non fare un uso improprio delle attrezzature e dei supporti tecnologici messi a disposizione dall'Ente unicamente per lo svolgimento del servizio;
- assicurarsi di essere sempre facilmente rintracciabili tramite l'utilizzo di apparecchi utili alla comunicazione eventualmente forniti dall'Appaltatore o dall'Ente;
- Informare con immediatezza il Direttore dell'esecuzione o suo delegato di situazioni problematiche legate alla fruizione dei singoli Siti;
- non accettare né sollecitare remunerazioni di alcun tipo da parte di visitatori, ospiti e/o utenti come forma di riconoscimento e/o gradimento per il servizio svolto;
- non ricevere visite da parte di parenti, amici o conoscenti durante l'orario di servizio né altrimenti permettere loro un ingresso agevolato o comunque a tariffe alternative rispetto a quelle in vigore presso i Siti;
- osservare la normativa vigente in materia di privacy e protezione dei dati personali nei confronti dell'utenza;
- prevenire la diffusione verso terzi di informazioni riservate condivise dall'Ente e/o apprese durante lo svolgimento del servizio e/o che possano nuocere all'immagine e al buon nome dell'Ente.

LOTTO 2 – SERVIZI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO E CENTRO PRENOTAZIONI

Art. 1 - Sedi di servizio

I servizi oggetto di gara si svolgono presso uffici e sedi dell'Area Comunicazione e Marketing dell'Università di Padova (Ufficio Public Engagement, Ufficio Comunicazione e Ufficio Eventi permanenti) collocate in tre diverse sedi dislocate nel centro storico di Padova.

L'Ente si riserva in ogni caso la facoltà di modificare le sedi di erogazione dei servizi a seconda delle proprie esigenze operative all'interno della città di Padova.

Art. 2 - Servizi oggetto di affidamento

Il Lotto 2 comprende i servizi di Contact centre dell'Università, il Centro unico di prenotazione relativo ai Siti Orto botanico, Villa Parco Bolasco, Palazzo Bo-Palazzo Liviano e il servizio di informazione al pubblico web e social.

Nelle *Tabelle 12 e 13*, di seguito riportate, si indica il monte ore minimo richiesto per la copertura dei servizi ordinari e di quelli su richiesta relativi a ciascuna attività nel periodo contrattuale di 2 (due) anni.

Per servizi ordinari si intendono quelli diretti a garantire il regolare svolgimento delle attività di Contact centre, di centro unico prenotazioni e di informazione al pubblico web e social, secondo gli orari di apertura ed erogazione dei servizi di cui all'*Allegato 9- Orari di apertura e sedi attuali dei servizi di informazione al pubblico e centro unico di prenotazione* e secondo quanto specificato negli *Articoli* da 3.1 a 3.3.

Per servizi su richiesta si intendono invece i servizi attivabili dall'Ente sulla base della valutazione di nuove esigenze operative e organizzative.

Servizi	Stima oraria servizi ordinari
Contact centre dell'Università di Padova	22.000 ore
Centro unico prenotazioni	11.000 ore
Informazione al pubblico web e social	10.000 ore

Tabella 12. Ripartizione servizi ordinari

Servizi	Stima oraria servizi su richiesta
Contact centre dell'Università di Padova	2.000 ore
Centro unico prenotazioni	1.000 ore

Tabella 12. Ripartizione servizi su richiesta

Art. 3 - Caratteristiche e dettagli dei servizi oggetto di appalto

3.1 - Contact centre dell'Università

Il Contact centre dell'Università ha il ruolo di fornire informazioni in merito all'organizzazione e all'offerta didattica dell'Ateneo e fornire un supporto in merito alle pratiche amministrative inerenti la carriera universitaria; funge da help desk per le immatricolazioni e per la gestione dei servizi online rivolti agli studenti.

Offre inoltre informazioni al pubblico in merito ai siti visitabili dell'Ateneo e ad eventi e manifestazioni da esso organizzati.

Il Contact centre eroga i propri servizi attraverso tre modalità: la risposta telefonica, il front office per il contatto diretto con l'utenza e il back office diretto allo studio, alla valutazione e all'approfondimento delle informazioni necessarie all'erogazione dei servizi rivolti al pubblico.

In tutti i casi, il servizio si svolge nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 17:00, ad eccezione di straordinarie chiusure dell'Ateneo previste dal calendario accademico e pianificate dall'Ente. L'Ente si riserva la facoltà di modificare gli orari di erogazione dei servizi a seconda delle proprie necessità, garantendo un preavviso minimo di almeno 3 (tre) giorni all'Appaltatore.

Il personale incaricato del servizio di Contact centre deve garantire le seguenti attività:

- risposta telefonica (inbound e outbound) tramite apparecchiature messe a disposizione dall'Ente;
- utilizzo di specifici applicativi per la gestione informatica delle attività richieste;
- gestione delle richieste provenienti dall'utenza in base a protocolli di servizio condivisi e approvati dall'Ente;
- gestione delle caselle di posta elettronica dedicate messe a disposizione dall'Ente;
- supporto nelle attività di front office e di informazione all'utenza;
- collaborazione e comunicazione con il personale delle altre strutture dell'Ente per la risoluzione di richieste avanzate dall'utenza;
- costante comunicazione con il personale dell'Ente in merito a emergenze o eventuali situazioni problematiche;
- monitoraggio in merito a richieste, esigenze e reclami avanzati dall'utenza e loro immediata comunicazione al direttore dell'esecuzione o suo incaricato;
- supporto alla somministrazione di questionari e/o indagini volti a studi condotti dall'Ente;
- attività di profilazione degli utenti e dirette all'attivazione di campagne di customer care e di customer satisfaction condotte presso il pubblico dei visitatori nel rispetto della normativa sulla privacy.

Nello svolgimento di tale servizio il personale deve possedere approfondita conoscenza dei Siti, delle attività, degli eventi e di tutto quanto necessario a rispondere con adeguato grado di qualità e precisione alle richieste degli utenti. È necessario inoltre che il personale mantenga un atteggiamento di cortesia, cordialità e prossimità all'utenza indispensabili per una buona immagine e qualità del servizio.

L'Ente mette a disposizione dell'Appaltatore gli spazi nei quali il servizio dovrà essere erogato, nonché la strumentazione tecnica necessaria per l'espletamento delle attività (postazioni, pc e/o apparecchiature telefoniche). In caso di eventuali guasti o malfunzionamenti alle suddette, è onere dell'Appaltatore darne immediato avviso al Direttore dell'esecuzione o suo delegato. La manutenzione e l'eventuale sostituzione di tali apparecchiature rimane a carico dell'Ente.

Il personale, nello svolgimento di tutte le attività previste dal presente capitolato, deve attenersi alla riservatezza e alla segretezza relativamente ai dati trattati ed è tenuto a non servirsi delle informazioni acquisite in sede di servizio per fini privati. È fatto obbligo a ciascuno di rispettare la riservatezza di persone

o soggetti di cui l'Ente detiene legittimamente informazioni protette in virtù delle leggi sulla riservatezza dei dati attualmente in vigore.

Il flusso di telefonate inbound è soggetto a variazioni nel corso dell'anno (vedi *Allegato 10- Flusso chiamate inbound ed e-mail del Contact Centre*) generando una conseguente necessità di adeguamento delle unità di personale impiegato nel servizio. La tabella seguente contiene le necessità stimate in termini di unità di personale full time equivalent (d'ora in avanti FTE) da impiegare contemporaneamente nell'erogazione del servizio.

	Bassa affluenza	Alta affluenza
Servizio Contact centre - risposta telefonica	2 FTE	14 FTE
Servizio Contact centre - front office	1 FTE (stagione unica)	

Tabella 14. Unità minime FTE in attività contemporanea per giornata di apertura

Tutti gli addetti devono essere al proprio posto di lavoro con l'anticipo necessario a garantire il regolare avvio del servizio, quantificabile in via indicativa in 15 minuti.

Al Concorrente è richiesto, in sede di *Proposta Tecnico-operativa*, di esporre le soluzioni operative per garantire un adeguato grado di flessibilità diretto a fronteggiare sia le attività standard sia situazioni che richiedano interventi massivi e urgenti, aumento del carico di lavoro, gestione di picchi di attività e/o eventi non preventivabili.

Analogamente il concorrente dovrà descrivere la metodologia e il piano delle attività proposte per la presa in carico dei servizi e dettagliare metodologie e organizzazione del lavoro nella gestione delle attività.

Al concorrente è inoltre richiesta la progettazione, la descrizione metodologica e il piano operativo (completo delle indicazioni circa la periodicità delle rilevazioni) degli strumenti di customer satisfaction diretti alla rilevazione della soddisfazione degli utenti e le linee guida sulle eventuali azioni correttive che intende mettere a disposizione dell'appalto per il miglioramento e l'ottimizzazione del servizio.

Il progetto dovrà presentare le attività e gli strumenti di customer care messi a disposizione dell'Appalto e descrivere le azioni previste dall'Appaltatore, specificando modalità e tempistiche oggetto dell'offerta.

3.2 - Centro unico di prenotazione

Il Centro unico di prenotazione si occupa di fornire informazioni, gestire le richieste di prenotazione e dare supporto al pubblico dei siti di interesse storico-naturalistico dell'Ateneo: Orto botanico, Villa Parco Bolasco, Palazzo Bo-Palazzo Liviano.

Il Centro unico di prenotazione garantisce il servizio in tutti i giorni della settimana, prefestivi e festivi inclusi, dalle ore 9:00 alle ore 17:00 ad eccezione di giorni di chiusura straordinaria pianificati preventivamente in accordo con l'Ente. L'Ente si riserva la facoltà di richiedere la modifica del normale orario di servizio con

un preavviso minimo di 7 (sette) giorni naturali. In caso di eventi e/o esigenze eccezionali che comportino un'immediata necessità di estensione dell'orario, tale preavviso può ridursi fino ad un minimo di 24 ore.

Il personale incaricato del servizio deve garantire le seguenti attività:

- risposta telefonica (inbound e outbound) tramite apparecchiature messe a disposizione dall'Ente;
- utilizzo di specifici applicativi informatici forniti dall'Ente per la gestione e la condivisione delle prenotazioni;
- aggiornamento costante e tempestivo dei calendari delle prenotazioni condivisi con l'Ente e relativi a ciascun Sito;
- gestione delle caselle di posta elettronica messe a disposizione dall'Ente per ciascun Sito;
- informazione in merito a eventi organizzati presso i singoli Siti;
- immediata comunicazione con il personale dell'Ente in merito a emergenze o eventuali situazioni problematiche e supporto nella loro gestione e risoluzione nell'ottica di garantire una sempre alta qualità del servizio;
- monitoraggio in merito a richieste, esigenze e reclami avanzati dall'utenza e loro immediata comunicazione al Direttore dell'esecuzione o suo delegato;
- supporto nel controllo di fatturazioni e pagamenti da parte dei visitatori/gruppi in visita;
- supporto alla somministrazione di questionari e/o indagini volti a studi condotti dall'Ente;
- attività di profilazione degli utenti e dirette all'attivazione di campagne di customer care e di customer satisfaction condotte presso il pubblico dei visitatori nel rispetto della normativa sulla privacy.

L'Ente mette a disposizione dell'Appaltatore gli spazi nei quali dovrà erogare il servizio, nonché la strumentazione tecnica necessaria per l'espletamento delle attività (postazioni, pc e/o apparecchiature telefoniche, ecc.). La manutenzione e l'eventuale sostituzione delle apparecchiature rimane a carico dell'Ente, mentre è onere dell'Appaltatore dare immediato avviso di eventuali guasti o malfunzionamenti al Direttore dell'esecuzione o suo delegato.

Il numero di unità di personale addetto al servizio è soggetto a variazione a seconda dei periodi dell'anno (si veda *Allegato 11-Flusso chiamate inbound ed e-mail del Centro unico di prenotazione*). La tabella sottostante indica il numero stimato di unità di personale FTE impiegato nel servizio, differenziato tra periodi di alto e basso traffico telefonico:

	Bassa affluenza	Alta affluenza
Centro unico di prenotazione	2 FTE	4 FTE

Tabella 16. Unità minime FTE in attività contemporanea per giornata di apertura

Tutti gli addetti devono essere al proprio posto di lavoro con l'anticipo necessario a garantire il regolare avvio del servizio, quantificabile in via indicativa in 15 minuti.

In base a quanto previsto all'Art.3.1 per il Contact centre dell'Università di Padova, che prevede lo sviluppo in Proposta tecnico-operativa di un documento progettuale, corredato dalla descrizione metodologica e dal

piano operativo degli strumenti di customer satisfaction, si richiede al Concorrente di declinare tale attività anche in relazione ai visitatori dei siti culturali gestiti dal centro unico di prenotazione.

Il documento dovrà inoltre indicare le specifiche attività e gli specifici strumenti di customer care utilizzabili dal centro unico di prenotazioni per migliorare la relazione con visitatori e potenziali visitatori. Al fine dell'elaborazione della proposta si fa riferimento al contenuto degli *Allegati 3, 4 e 11*.

3.3 - Servizio di informazione al pubblico web e social

Il servizio di informazione al pubblico web e social prevede il supporto alle attività di diffusione al pubblico attraverso i siti e i canali di social network istituzionali dell'Università, dell'Orto botanico e di Villa Parco Bolasco di informazioni e notizie relative ad attività istituzionali, culturali, eventi e manifestazioni dell'Università di Padova e il supporto alle attività di informazione e comunicazione dei Siti dell'Orto botanico e di Villa Parco Bolasco dirette a valorizzare il patrimonio storico-artistico e naturalistico dell'Ateneo stesso.

Il servizio di informazione al pubblico web e social prevede un impegno stimato in 30 ore/uomo settimanali, da svolgersi in prevalenza negli orari di apertura di cui all'*Allegato 9* e occasionalmente in giorni prefestivi e festivi. L'Ente si riserva la facoltà di modificare l'orario e le giornate di servizio a seconda delle proprie esigenze operative con un preavviso minimo di 24 ore.

Il numero di unità FTE da impiegare giornalmente nel servizio in oggetto per l'intero arco contrattuale è indicato nella tabella sottostante:

	Ufficio Comunicazione	Ufficio Eventi permanenti
Servizio di informazione al pubblico web e social	2 FTE	1 FTE

Tabella 15. Unità FTE in attività contemporanea per giornata di attività

Il personale incaricato del servizio deve fornire un supporto alla redazione web e ai social media manager dell'Ateneo nella produzione di testi, immagini e filmati per i siti istituzionali e per i social network istituzionali in uso (tra cui, ad oggi, Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, YouTube, Telegram) in lingua italiana e inglese.

Il personale incaricato deve essere in possesso di un'ottima competenza linguistica per la stesura di testi, delle conoscenze utili per le attività di editor di siti basati su CMS Drupal e Wordpress, di editor di canali social usando anche strumenti di social media management e deve inoltre essere in possesso delle competenze necessarie per svolgere attività di customer care tramite le piattaforme social.

Deve inoltre fornire un supporto nella gestione delle campagne advertising sulle piattaforme Facebook, Instagram e LinkedIn avvalendosi di competenze relative alla conoscenza di software di trattamento delle immagini e di montaggio video nonché delle piattaforme business dei social media citati.

Il servizio si svolge in spazi messi a disposizione dall'Ente, che fornisce anche la strumentazione tecnica necessaria per l'espletamento delle attività (postazioni, pc, software, ecc.). La manutenzione e l'eventuale

sostituzione di tali apparecchiature rimane a carico dell'Ente. In caso di eventuali guasti o malfunzionamenti delle suddette, è onere dell'Appaltatore darne immediato avviso al Direttore dell'esecuzione o suo delegato.

Art. 4 - Organizzazione dei servizi

È compito dell'Appaltatore gestire, programmare e coordinare in modo efficace, secondo le modalità indicate nella *Proposta tecnico-operativa*, i servizi oggetto del Lotto 2.

È compito dell'Appaltatore gestire, coordinare il personale impiegato nei servizi oggetto dell'appalto tenendo conto delle esigenze operative legate ai periodi di alta e bassa affluenza e/o eventi e allo svolgimento di eventi e manifestazioni.

È altresì compito dell'Appaltatore organizzare e coordinare la turnistica e le pause di servizio del personale in maniera tale da non creare disservizi e da garantire in ogni momento i livelli minimi richiesti.

L'Appaltatore ha altresì l'onere di gestire le caselle e-mail dedicate ai diversi servizi garantendo in tutti i giorni di apertura al pubblico una pronta risposta e l'inoltro delle comunicazioni agli indirizzi di riferimento indicati dall'Ente, nel caso di richieste che esulino dagli ambiti di competenza.

Nel caso le comunicazioni contengano informazioni gravi e/o urgenti, tali da compromettere la sicurezza del sito, l'incolumità dei visitatori o inficiare comunque l'efficienza e la qualità dei servizi al pubblico, l'Appaltatore deve darne pronta notizia, anche telefonica, ai numeri di reperibilità indicati dal Direttore dell'esecuzione.

È richiesto all'Appaltatore di inserire in *Proposta tecnico-operativa*, il curriculum della figura di riferimento che ha il compito di tenere le relazioni con l'Ente. In particolare, l'Ente richiede di individuare il Responsabile per i servizi del Lotto 2.

Il Responsabile per i servizi ha compiti di interfaccia verso l'Ente, coordinamento delle attività oggetto di appalto e corresponsabilità nell'erogazione delle diverse prestazioni. Tale figura deve essere in grado di eseguire periodiche rilevazioni e di proporre migliorie e aggiustamenti in itinere per un'efficace ottimizzazione dei servizi e per una tempestiva soluzione delle criticità, partecipando, di norma mensilmente e comunque ogni volta che l'Ente ne ravviserà la necessità alle riunioni di coordinamento presso l'Ente.

Tale figura di coordinamento, il cui curriculum sarà valutato in sede di gara, sarà sottoposta a colloquio dall'Ente per valutare la corrispondenza del profilo alla qualificazione richiesta. Il Referente dovrà essere nominato formalmente dall'Appaltatore all'atto della stipula del contratto con l'Ente e garantire la reperibilità telefonica, anche al di fuori dei giorni e degli orari di apertura delle sedi dei servizi affidati e durante le festività, dalle ore 8 alle ore 20, per tutta la durata dell'appalto.

In caso di temporaneo impedimento del Responsabile per i servizi, l'Appaltatore dovrà darne tempestivamente notizia al responsabile del procedimento e ai direttori dell'esecuzione, indicando

contestualmente il nominativo e i recapiti (numero di cellulare, numero di telefono fisso e indirizzo di posta elettronica) del sostituto.

L'eventuale necessità di nomina da parte dell'Appaltatore di un nuovo Responsabile per i servizi in sostituzione del precedente, in caso di sopravvenuta impossibilità allo svolgimento dell'incarico, deve essere comunicata senza ritardo all'Ente, motivandola per iscritto. Nel caso di sostituzione del Responsabile per i servizi, l'Ente si riserva di manifestare il proprio gradimento per la nuova figura individuata, visionando preliminarmente il curriculum della persona designata e sottoponendola a colloquio.

Art. 5 - Personale dell'Appaltatore

5.1 - Requisiti del personale addetto ai servizi

In sede di *Proposta tecnico-operativa*, è richiesto al concorrente di inserire tutti i profili professionali del personale che sarà impiegato nello svolgimento dei servizi relativi al presente Lotto (vedi articoli da 3.1 a 3.3).

Tutto il personale impiegato dall'Appaltatore nell'esecuzione dei servizi facenti parte del presente Lotto deve avere conoscenza della lingua italiana a livello di madrelingua. Ciascuna unità di personale deve avere inoltre una buona conoscenza della lingua inglese a livello scritto e orale comprovata da autodichiarazione e/o da eventuali certificati e comunque tale da permettere una chiara e fluente comunicazione con il pubblico. Eventuali altre lingue possono essere garantite dall'Appaltatore indicandole nella *Proposta tecnico-operativa* e l'Ente si riserverà di valutarle in sede di gara.

È richiesto che tutto il personale - eccezion fatta per il servizio di informazione al pubblico web e social per il quale le conoscenze tecniche specifiche sono riportate all'Art. 3.3 - sia in possesso delle comuni competenze informatiche (utilizzo pc, principali software di office, browser, posta elettronica etc).

Entro 15 (quindici) giorni antecedenti la data dell'inizio del contratto, l'Appaltatore si impegna a trasmettere all'Ente i curricula degli operatori relativi ai profili professionali indicati in sede di *Proposta tecnico-operativa*. L'Ente si riserva la facoltà di effettuare colloqui informativi per accertare l'effettiva competenza e professionalità degli operatori e la corrispondenza dei curricula ai profili professionali impiegati, ivi compreso il livello di conoscenza dichiarato delle lingue straniere.

Gli operatori, il cui curriculum corrispondente ai profili professionali presentati in sede di *Proposta tecnico-operativa* sia stato accettato dall'Ente, sono i soli a poter svolgere le attività. In caso di necessità di sostituzione, troverà applicazione l'Articolo 5.4.

5.2 - Requisiti del personale in materia di sicurezza

Gli addetti ai servizi di Contact centre, Centro unico di prenotazione e di informazione al pubblico web e social devono essere formati con istruzione teorica e pratica per l'attuazione delle misure di intervento antincendio e per l'attivazione degli interventi di primo soccorso (profilo: basso rischio). Gli oneri relativi a tale formazione sono a carico dell'Appaltatore. L'Appaltatore ha altresì l'obbligo di consegnare all'Ente

idonea documentazione attestante il possesso dei requisiti richiesti al personale entro 30 giorni successivi alla data stabilita di avvio dei servizi. L'Appaltatore ha altresì l'obbligo di garantire, per tutta la durata del contratto, gli aggiornamenti periodici del personale a norma delle vigenti disposizioni di legge.

Tutto il personale dell'Appaltatore deve inoltre essere a conoscenza e attuare le disposizioni delle procedure prescritte nel Piano di Sicurezza e di Emergenza dei luoghi dove svolgono il servizio.

5.3 - Attività di formazione specifica del personale impiegato

L'Ente provvede a fornire adeguata formazione e costante aggiornamento al personale impiegato nei servizi di Contact centre, di Centro unico prenotazioni e di informazione al pubblico web e social (descritti negli *Articoli* da 3.1 a 3.3).

Gli oneri di tale formazione (limitati alle ore di frequenza delle attività didattiche previste e/o di affiancamento) sono a carico dell'Appaltatore mentre a carico dell'Ente rimangono gli oneri relativi ai docenti/formatori e/o alla produzione e realizzazione di eventuale materiale didattico.

Le attività di formazione per il personale impiegato nelle attività di informazione web e social prevedono un impegno di un massimo di 30 (trenta) ore di affiancamento da svolgersi nella prima annualità di contratto.

Le attività di formazione per il personale impiegato nei servizi di Contact centre e Centro unico di prenotazione prevedono una formazione iniziale comune (da svolgersi nell'arco di tempo compreso tra la data di aggiudicazione dell'appalto e la data di avvio dei servizi) di un massimo di 30 (trenta) ore di lezione frontale e 20 (venti) ore di affiancamento. Al termine della formazione frontale, è prevista la somministrazione di un test di verifica delle conoscenze e delle skills acquisite finalizzato alla successiva fase di affiancamento. Il mancato superamento di tale test comporta un supplemento formativo al quale seguirà una seconda prova di accertamento delle conoscenze. Nel caso di mancato superamento della seconda prova, l'Ente si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore la sostituzione dell'operatore.

La formazione a cura dell'Ente ha luogo presso una o più delle sedi di servizio indicate o in altre sedi universitarie.

Art. 5.4 - Sostituzione del personale

L'Appaltatore è tenuto a garantire che il turnover del personale, nell'arco dei due anni, non superi il 30% relativamente ad ogni servizio oggetto del presente Lotto. Eventuali deroghe saranno concordate in via eccezionale con l'Ente il quale si riserverà di valutare che tale turnover non comporti una diminuzione nella qualità del servizio erogato.

In ogni caso, qualora l'Appaltatore, nel corso di validità del contratto, sostituisca il personale destinato all'erogazione dei servizi deve assicurare personale di pari livello e qualifica, dandone preventiva comunicazione. L'Ente si riserva di valutare i curricula del nuovo personale.

In qualunque caso, sia nel momento dell'avvio del servizio che per tutta la durata dell'appalto, non è consentito l'inserimento di nuove figure professionali se non preventivamente approvate dall'Ente. In via

ordinaria l'Appaltatore deve comunicare le suddette variazioni con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo sulla data prevista di inserimento operativo del nuovo personale.

Qualora l'Ente, nel corso della vigenza contrattuale, rilevi motivi di inadempimento delle norme generali di cui all'Articolo 5.5 e/o rilevi la mancata corrispondenza del personale impiegato con il profilo professionale proposto in sede di offerta, esso può, tramite invio di PEC all'Appaltatore, chiederne la sostituzione. Entro il termine di 3 (tre) giorni dalla ricezione PEC, l'Appaltatore è tenuto a sostituire lo/gli operatore/i.

Al personale dell'Appaltatore subentrato in sostituzione di altro personale deve essere garantita dall'Appaltatore la formazione obbligatoria di sicurezza di cui agli Articoli 5.2 e 5.3.

L'Appaltatore è inoltre tenuto a sostituire il personale assente, come nel caso di malattia, infortunio o ferie, per assicurare il regolare svolgimento del servizio. In caso di infortunio o malattia insorta durante il turno, il personale potrà assentarsi dandone preventiva comunicazione all'Ente ove possibile e in ogni caso l'Appaltatore ha l'obbligo di sostituire entro 2 (due) ore il personale assentatosi per garantire la continuità del servizio.

L'Appaltatore è tenuto a comunicare tempestivamente al Responsabile Unico del Procedimento e al Direttore dell'Esecuzione la proclamazione di eventuali scioperi indetti per la categoria di appartenenza dei propri dipendenti. In ogni caso l'Appaltatore dovrà rispettare quanto stabilito dalla normativa in vigore relativa agli scioperi, dagli Accordi Collettivi Nazionali in materia di norme di garanzia dei servizi pubblici essenziali e dal Protocollo d'Intesa per l'individuazione dei contingenti di personale addetti ai servizi minimi essenziali, per garantire la continuità delle prestazioni indispensabili, quali l'apertura al pubblico regolamentata di musei e luoghi della cultura tra i quali rientra l'apertura al pubblico dei Siti oggetto di appalto.

Art. 5.5 - Norme generali di comportamento del personale dell'Appaltatore

I servizi contenuti nel presente Capitolato devono essere svolti in piena collaborazione e di concerto con l'Ente in linea con gli standard qualitativi da esso definiti, in un'ottica di mantenere sempre alta l'attenzione verso l'utenza e di fornire in ogni situazione un servizio di elevata qualità e professionalità.

In questo senso, è importante che il personale dell'Appaltatore adotti le seguenti norme comuni di comportamento:

- esibire sempre il cartellino di riconoscimento che permetta una facile identificazione da parte di visitatori, ospiti o fornitori;
- fare uso di abbigliamento decoroso e idoneo al servizio svolto;
- mantenere un comportamento decoroso e in linea con il luogo in cui si presta servizio;
- mantenere un tono cortese, caratterizzato da cordialità e prossimità all'utenza, senza alzare mai la voce se non in caso di emergenza;
- non abbandonare durante il turno la postazione assegnata senza preavviso e/o senza motivazione di servizio;
- non ascoltare apparecchi radiofonici o simili, non utilizzare telefoni cellulari a scopo personale, se non in casi di comprovata necessità e/o per esigenze di servizio;
- aver cura dei locali e delle attrezzature messe a disposizione dall'Ente;
- non fare un uso improprio delle attrezzature e dei supporti tecnologici messi a disposizione dall'Ente unicamente per lo svolgimento del servizio;

-
- informare il Direttore dell'esecuzione o suo delegato dell'emergere di situazioni problematiche e/o di segnalazioni provenienti dall'utenza relative a potenziali rischi e/o pericoli legati alla frequentazione dell'Università di Padova nelle sue diverse sedi operative;
 - osservare la normativa vigente in materia di privacy e protezione dei dati personali nei confronti dell'utenza;
 - prevenire la diffusione verso terzi di informazioni riservate condivise dall'Ente e/o apprese durante lo svolgimento del servizio e/o che possano nuocere all'immagine e al buon nome dell'Ente.