

18 GIU. 2015



CONTRATTO DI AFFIDAMENTO DI SERVIZI  
TRA ROMA CAPITALE E ZÈTEMA PROGETTO CULTURA S.r.l.

TRA

Roma Capitale, nelle persone di:

- il Sovrintendente ai Beni Culturali di Roma Capitale, dott. Claudio Parisi Presicce, nato a Pescara in data 17.01.1960 domiciliato - per la carica - in Roma, Piazza Lovatelli, 35 - 00186;
- il Capo di Gabinetto del Sindaco, dott. Luigi Fucito, nato a Roma in data 29.10.1972 domiciliato - per la carica - in Roma, Via del Campidoglio 1 - 00186;
- il Direttore del Dipartimento Cultura, dott.ssa Cinzia Padolecchia, nata a Palermo in data 06.12.1958, domiciliata - per la carica - in Roma, Piazza Campitelli 7 - 00186;
- il Direttore del Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda, dott.ssa <sup>MANUELA BISANNO</sup> ~~Silvana Sari~~, nata a Roma in data 02.11.1953 domiciliata - per la carica - in Roma, Via S. Basilio 51 - 00187;
- il Direttore del Dipartimento Comunicazione, dott.ssa Rosaria Fattori, nata a Roma in data 13.09.1951, domiciliata - per la carica - in Roma, Circonvallazione Ostiense, 191 - 00154;
- il Direttore del Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Giovani e Pari Opportunità, dott.ssa Mariarosa Turchi, nata a Roma in data 16.01.1964, domiciliata - per la carica - in Roma, Via Capitan Bavastro, 94 - 00154;
- il Direttore del Dipartimento Promozione, Sviluppo e Riqualficazione delle Periferie, Ing. Massimo Martinelli, nato a Roma in data 23/09/1950, domiciliato - per la carica - in Roma, Piazza John Kennedy, 5 - 00144;

E

La Società Zètema Progetto Cultura S.r.l., con sede legale in Roma, Via Attilio Benigni, 59 - 00156, nella persona dell'Amministratore Delegato, Dott. Albino Ruberti, nato a Roma in data 25.02.1968, domiciliato - per la carica - in Roma, Via Attilio Benigni, 59 - 00156

Premesso

che, con deliberazione della Giunta Capitolina n. 440 del 28/12/2011 e in coerenza con gli indirizzi generali contenuti negli strumenti di programmazione dell'Ente adottati dall'Assemblea Capitolina, veniva approvato il contratto di affidamento di servizi, di durata triennale 2012-2013-2014, regolante i rapporti tra diverse strutture dell'Amministrazione Capitolina e Zètema Progetto Cultura S.r.l.;

che il contratto veniva sottoscritto dalle parti in data 30/12/2011 e debitamente registrato presso l'Ufficio delle Entrate di Roma 3 al n. 637 serie 3 il 12/01/2012;

che la Giunta Capitolina, nell'ottica di una riduzione dei corrispettivi contrattuali per l'anno 2014, approvava con provvedimento n. 382 del 30.12.2014, la proposta di rimodulazione nel contratto di servizio in essere, concordata tra le parti coinvolte e predisposta dalla Sovrintendenza Capitolina, incaricata di procedere al raccordo tra le strutture interessate;

che la citata rimodulazione autorizzava, nelle more della definizione del nuovo contratto di servizio, il prolungamento della validità del preesistente contratto fino al 31/03/2015, sulla base delle risorse economiche previste per l'anno 2015 riportate al periodo di vigenza della proroga;

che, con propria Deliberazione n. 16 del 27.3.2015, l'Assemblea Capitolina ha approvato il "Bilancio previsione annuale 2015, Bilancio pluriennale 2015-2017, Relazione previsionale e programmatica, Piano degli investimenti 2015-2017";

che è necessario adottare lo schema di contratto tra Roma Capitale e Zètema Progetto Cultura S.r.l., concordato tra le parti, in coerenza con gli indirizzi generali contenuti negli strumenti di programmazione dell'Ente;

che la proposta di contratto è stata inoltrata per preventivo esame a Zetema Progetto Cultura S.r.l.

1

**AGENZIA DELLE ENTRATE DIREZIONE PROVINCIALE DI ROMA Ufficio Territoriale di Roma 1 Trastevere**

N. 7078

Serie 3

Data 25/06/15

**REGISTRATO CON EURO**

200,00

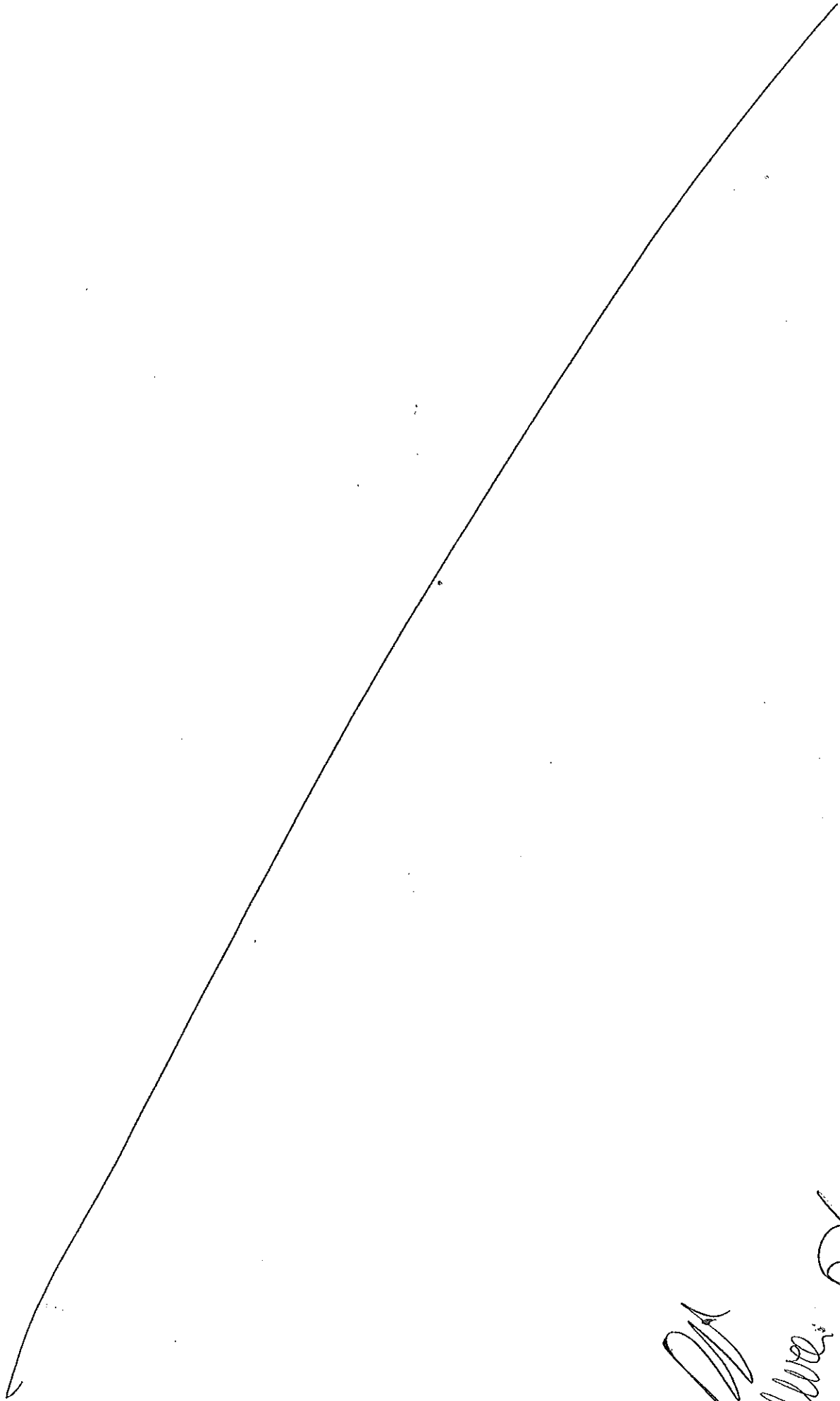
**IL DIRIGENTE**



22 GIU. 2015

3982

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.



MA  
June 24  
S

che, con Deliberazione della Giunta Capitolina n. 165 del 19/5/2015 è stato approvato il testo contrattuale e ne è stata autorizzata la relativa sottoscrizione;

per le motivazioni sopra esposte le parti, come sopra costituite, stipulano e convengono quanto segue:

#### Art. 1 - Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto di affidamento di servizi, di seguito nominato per brevità "Contratto".

#### Art. 2 - Durata

Il Contratto ha validità dal 1 aprile 2015 al 31 dicembre 2015.

Fanno eccezione:

- la parte regolante i rapporti tra il Dipartimento Promozione, Sviluppo e Riqualificazione delle Periferie e Zètema, la cui durata è limitata al periodo 1 aprile 2015 – 30 giugno 2015;
- la parte regolante i rapporti tra il Dipartimento Cultura e Zètema relativamente al Teatro Torlonia e alla Rete "Teatri in Comune" la cui durata è limitata al periodo 1 luglio 2015 – 31 dicembre 2015.

#### Art. 3 - Oggetto

Il Contratto disciplina i rapporti tra Roma Capitale, nelle sue diverse articolazioni organizzative, e Zètema Progetto Cultura srl – di seguito nominata per brevità "Zètema" - per l'espletamento da parte di quest'ultima, delle attività di gestione di prestazioni strumentali, descritte negli allegati A, B e C che formano parte integrante e sostanziale del presente documento.

Il presente contratto disciplina, altresì, i conseguenti aspetti economico-finanziari.

#### 3.1 Rapporti con la Sovrintendenza Capitolina

Il contratto prevede lo svolgimento di attività strumentali volte alla gestione e valorizzazione del Sistema dei Musei della Sovrintendenza Capitolina, dei siti archeologici, monumentali e del patrimonio storico-artistico di competenza della Sovrintendenza Capitolina, oltre all'organizzazione e gestione di eventi diversi che assumono in parte rilevanza IVA in capo a "Roma Capitale".

L'elenco dei siti è attualmente il seguente:

- ✓ Sistema Musei della Sovrintendenza Capitolina
  - Musei Capitolini;
  - Musei Capitolini, Centrale Montemartini;
  - Museo dei Fori Imperiali, ai Mercati di Traiano;
  - Museo di Roma;
  - Museo di Roma in Trastevere;
  - Museo Napoleonico;
  - Museo di scultura antica G. Barracco;
  - Museo della Civiltà Romana (attualmente chiuso);
  - Planetario e Museo Astronomico;
  - Museo Pietro Canonica a Villa Borghese;
  - Musei di Villa Torlonia (Casina delle Civette, Casino Nobile, Casino dei Principi);
  - Museo delle Mura;
  - Museo dell'Ara Pacis;
  - Museo Carlo Bilotti all'Aranciera di Villa Borghese;
  - Casa Museo di Alberto Moravia;
  - Villa di Massenzio;
  - Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina;
  - Sepolcro degli Scipioni;
  - Galleria d'Arte Moderna;
  - Museo Civico di Zoologia;
  - il complesso del MACRO (via Reggio Emilia, Testaccio e Pelanda);
  - Museo di Casal de' Pazzi.

- ✓ Siti archeologici, monumentali e del patrimonio storico-artistico di competenza della Sovrintendenza Capitolina.

Nel periodo di vigenza contrattuale, subordinatamente al regolare svolgimento dei lavori (dal 1.4.2015 al 31.12.2015) è possibile, compatibilmente con una progettualità e modalità di gestione da condividere e con la definizione della sostenibilità economica, incrementare l'offerta turistico-culturale per effetto delle aperture al pubblico dei seguenti Musei e spazi culturali della Sovrintendenza Capitolina:

- Musei Capitolini (ampliamento);
- Museo di Roma (ampliamento);
- Antiquarium del Celio;
- Museo della Matematica di Villa Sciarra.

Il contratto disciplina, altresì, i rapporti tra Roma Capitale – Sovrintendenza Capitolina e Zètema per l'espletamento del servizio *contact center* integrato 060608, quest'ultimo coordinato con i fabbisogni del Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda e del Dipartimento Cultura.

I servizi strumentali erogati da Zètema oggetto del contratto sono i seguenti:

- ✓ accoglienza e biglietteria;
- ✓ vigilanza (anche armata) e assistenza in sala;
- ✓ didattica e divulgazione;
- ✓ libreria, attività editoriali e offerta di servizi on-line;
- ✓ promozione e comunicazione, anche tramite il servizio 060608;
- ✓ pulizie;
- ✓ manutenzione ordinaria edilizia e degli impianti;
- ✓ diserbo dei monumenti e delle aree archeologiche;
- ✓ ristoro e attività di catering;
- ✓ stipula di polizze assicurative per i beni mobili esposti, in deposito ed in prestito;
- ✓ supporto all'attività di gestione di archivi e biblioteche, documentazione e catalogazione del patrimonio culturale;
- ✓ supporto agli uffici tecnici anche attraverso servizi di progettazione dei Beni Culturali;
- ✓ attività di informazione e supporto tecnico e amministrativo;
- ✓ attività ordinaria di conservazione e manutenzione delle collezioni del patrimonio culturale;
- ✓ eventi e mostre;
- ✓ gestione parcheggio del MACRO in Via Nizza.

L'Amministrazione Capitolina si riserva, per fini istituzionali, l'utilizzo delle sale destinate a convegni e incontri, in un numero annuo di giornate per eventi, così come definito nella tabella dell'allegato "A".

All'interno dell'organizzazione dei servizi di assistenza in sala e accoglienza viene definito un numero di postazioni sufficienti a garantire il servizio, anche in considerazione di assenze temporanee ed impreviste, che non possono essere sostituite.

Si prevede un adeguamento dell'organizzazione del lavoro, in considerazione dell'andamento dei flussi di visitatori, con una migliore distribuzione degli orari di apertura, al fine di migliorare l'efficienza del servizio: a tale scopo verranno effettuate sperimentazioni di nuovi orari più rispondenti all'effettiva domanda, nonché nuovi eventi e aperture straordinarie al fine di arricchire l'offerta culturale, previa intesa con la Sovrintendenza Capitolina.

Si prevede la prosecuzione della progressiva unificazione del servizio di assistenza in sala del Sistema Musei della Sovrintendenza Capitolina, attualmente suddiviso tra Zètema e Sovrintendenza Capitolina.

### 3.2 Rapporti con il Dipartimento Cultura

Il contratto prevede la gestione di prestazioni strumentali descritte dettagliatamente negli allegati A e B, parte integrante e sostanziale del contratto, necessarie per il funzionamento degli spazi culturali di competenza del Dipartimento Cultura, quali:

- Casa delle Letterature;
- Casa della Memoria e della Storia;
- Villino Corsini - Casa dei Teatri (fino al 30.06.2015);
- Teatro di Villa Torlonia - (a decorrere dal 01.07.2015);

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page, including a large signature, a circled '3', and other initials.



- Toponomastica ;
- Archivio Storico Capitolino;
- Silvano Toti Globe Theatre;
- Casa del Cinema e della Fiction.

Il contratto disciplina, altresì, i rapporti tra Roma Capitale - Dipartimento Cultura e Zètema per l'espletamento del servizio *contact center* integrato 060608, quest'ultimo coordinato con i fabbisogni del Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda e della Sovrintendenza Capitolina nonché dei seguenti servizi trasversali agli spazi culturali ed eventi gestiti dal Dipartimento Cultura:

- ✓ Servizio di supporto alla ricerca ed elaborazione contenuti informativi delle attività culturali, rilevazione analisi ed aggiornamento dati dell'offerta culturale e reportistica;
- ✓ Servizio di coordinamento e gestione attività culturali;
- ✓ Servizio di supporto alla comunicazione integrata relativa all'offerta culturale degli spazi gestiti dal Dipartimento Cultura e degli eventi.

Il contratto disciplina, inoltre, a partire dal 1° Luglio 2015, i rapporti tra Roma Capitale - Dipartimento Cultura e Zètema per la gestione dei servizi della Rete "Teatri in Comune" (già denominata Sistema "Casa dei Teatri e della Drammaturgia Contemporanea"), come meglio dettagliati nel disciplinare delle attività di cui all'allegato B. La Rete "Teatri in Comune" è composta dai seguenti spazi:

- Il Teatro Tor Bella Monaca,
- Il Teatro Biblioteca Quarticciolo,
- Il Teatro Scuderie Corsini a Villa Pamphilj,
- Il Centro Culturale Elsa Morante,
- Il Teatro del Lido.

Zètema fornirà il supporto al Dipartimento Cultura nell'elaborazione degli Avvisi Pubblici che il Dipartimento medesimo dovrà indire per l'affidamento in gestione - per le stagioni 2015/2016 e 2016/2017- della programmazione artistica e dei servizi ad essa connessi per ciascuno spazio e per l'elaborazione di uno specifico avviso pubblico per l'individuazione di un Coordinatore della Rete.

Il contratto disciplina altresì i rapporti di Roma Capitale - Dipartimento Cultura per l'organizzazione di eventi, secondo quanto previsto dall'art. 4 del presente contratto.

### 3.3 Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Giovani e Pari Opportunità

Il contratto prevede lo svolgimento di attività strumentali volte alla gestione di attività e servizi informativi e di orientamento per i giovani - frontali e on line - supporto amministrativo e organizzazione attività negli spazi culturali e nelle strutture di accoglienza di pertinenza del Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Giovani e Pari Opportunità nonché organizzazione e gestione di eventi e mostre.

Le attività relative alla gestione del Servizio Informagiovani sono:

- Servizi di accoglienza, informazione e orientamento;
- Servizi di back office;
- Attivazione sportello Agenzia Locale Eurodesk
- Organizzazione e gestione del Centro Servizi per i Giovani;
- Gestione, manutenzione e sviluppo della piattaforma informativa [www.incontragiovani.it](http://www.incontragiovani.it);
- Implementazione Banca dati del servizio Incontragiovani attraverso il lavoro di una redazione dedicata;
- Coordinamento e supporto amministrativo;
- Attività e iniziative di promozione finalizzate alla valorizzazione del servizio;
- Organizzazione di attività seminariali;
- Promozione e comunicazione del servizio;
- Distribuzione di materiale informativo;
- Attività rivolte agli Istituti scolastici e al territorio;
- Attività di monitoraggio;
- Attività di supporto al Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Giovani e Pari Opportunità.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.

Il servizio Informagiovani sarà svolto presso gli spazi individuati nell'ambito del complesso della Pelanda/ Macro Testaccio (vedi pianta allegata al Disciplinare) per i quali è prevista la fornitura dei servizi strumentali necessari al funzionamento del Centro:

- Piccola manutenzione ordinaria limitatamente agli spazi individuati, nell'ambito dei quali sarà svolto il servizio, presso la Pelanda/Marco Testaccio;
- fornitura dei materiali di cancelleria;
- pulizia esclusiva degli spazi dedicati al Servizio Incontragiovani nell'ambito della Pelanda/Macro Testaccio;
- potenziamento della piattaforma informativa incontragiovani.it
- gestione del sistema informatico;
- Assistenza help-desk in caso di guasti e malfunzionamenti.

Zètema potrà curare inoltre l'organizzazione e la gestione dei servizi per la realizzazione di iniziative culturali, manifestazioni e festival promossi dal Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Giovani e Pari Opportunità atte a favorire il protagonismo e la partecipazione giovanile: eventi mostre, spettacoli, concerti, etc. che avranno luogo presso ulteriori spazi all'interno del complesso della Pelanda.

Il contratto prevede la gestione, senza oneri per l'Amministrazione, delle ludoteche Casina di Raffaello a Villa Borghese e Technotown a Villa Torlonia.

Relativamente alla ludoteca Technotown (allestita negli spazi di cui alla pianta allegata), il piano operativo gestionale prevede che Zètema sostenga tutti i costi dell'organizzazione dei servizi e dell'animazione e introiti gli incassi derivanti dalle attività gestite, dalle sponsorizzazioni reperite e le *royalties* della ristorazione affidata a terzi con procedura di evidenza pubblica.

I servizi a cura di Zètema includono:

- Apertura e chiusura sede;
- Biglietteria;
- Didattica per le scuole e per il pubblico;
- Laboratori tematici;
- Bookshop;
- Promozione e comunicazione;
- Pulizia e manutenzione degli spazi.

Riguardo alla gestione della Ludoteca Casina di Raffaello (allestita negli spazi di cui alla pianta allegata) il piano operativo gestionale prevede che Zètema sostenga tutti i costi dell'organizzazione dei servizi e dell'animazione e introiti gli incassi derivanti dalle attività gestite, dalle sponsorizzazioni reperite i servizi a cura di Zètema includono:

I servizi a cura di Zètema includono:

- Apertura e chiusura sede;
- Biglietteria;
- Didattica per le scuole e per il pubblico;
- Laboratori tematici;
- Bookshop;
- Promozione e comunicazione;
- Pulizia e manutenzione degli spazi.

Zètema si riserva di sottoporre al Dipartimento entro giugno un piano di gestione che presenti nuove soluzioni organizzative per le attività future.

E' prevista, inoltre, la gestione, da parte di Zètema, delle "Attività formative rivolte al personale educativo e scolastico di Roma Capitale -Attivazione di "Poli formativi" per insegnanti ed educatrici" nonché la gestione del progetto per le scuole: "Progetto ABC Arte Bellezza Cultura".

#### 3.4 Rapporti con il Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda

Il contratto prevede lo svolgimento di attività strumentali volte alla gestione del Sistema di Informazione Turistico Culturale (SIT), attraverso i seguenti servizi:



5

*[Handwritten signatures and initials]*

- ✓ Gestione della Rete dei P.I.T. ed evoluzione del servizio (Punti Informativi Turistici). I P.I.T. sono i seguenti:
  - Aeroporto L. Da Vinci, Fiumicino (Arrivi Terminal T3);
  - Aeroporto G.B. Pastine, Ciampino (Zona arrivi Land-side, varco uscita passeggeri);
  - Stazione Termini (Via Giovanni Giolitti 34, presso il binario 24);
  - Via dei Fori Imperiali (angolo Via del Tempio della Pace);
  - Auditorium della Conciliazione (Via della Conciliazione);
  - Via Marco Minghetti (angolo Via del Corso);
  - Piazza delle Cinque Lune (Piazza Navona);
  - Via Nazionale (Palazzo delle Esposizioni);
  - Ostia Lido (Lungomare Paolo Toscanelli, PIT stagionale: maggio-settembre);
  - Barberini (Uffici del Dipartimento Promozione del Turismo di Roma Capitale, Via di San Basilio 51);
  - Trastevere (Piazza Sonnino);
  - Piazza Santi Apostoli (Touring Club) - Sperimentale.

Inoltre, Punti Informativi temporanei potranno essere allestiti anche in occasione di eventi cittadini di tipo congressuale, convegnistico, fieristico, religioso, culturale e di spettacolo grazie alla rimodulazione della presenza degli operatori all'interno dei vari PIT dislocati in città, oppure, implementando il numero degli operatori e incrementando l'importo del contratto di servizio, sulla base dei costi unitari stabiliti nel Piano Economico allegato al presente contratto.

- ✓ Gestione dei servizi di carattere commerciale presso la rete dei P.I.T.:
  - servizio di vendita delle card turistiche e culturali ufficiali di Roma Capitale;
  - servizio di vendita delle mappe turistiche ufficiali e delle altre pubblicazioni ufficiali a carattere turistico prodotte da Roma Capitale;
  - servizio di vendita dei titoli di viaggio del trasporto pubblico locale e delle mappe ATAC;
  - servizio di vendita dei titoli di viaggio per i collegamenti tra gli aeroporti di Roma e il centro città e vv.;
  - servizio di vendita dei biglietti per servizi di rilevanza turistica;
  - vendita dei biglietti per spettacoli ed eventi di rilevanza artistica e culturale;
  - servizio di vendita di prodotti editoriali di grande interesse per i turisti (guide della città di Roma, guide museali, prodotti multimediali, ecc.).

Sarà incentivata l'introduzione di nuovi e ulteriori servizi di vendita di rilevanza turistica e culturale da concordarsi preventivamente con il Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda. Nel corso del contratto, a seguito di opportune verifiche amministrative, si potranno prevedere eventuali servizi di vendita, quali ad esempio il servizio di prenotazione alberghiera ed extra alberghiera e servizio di prenotazione e vendita dei biglietti ferroviari e aerei.

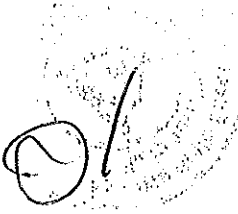
- ✓ Gestione del Punto di informazione e di accoglienza presso il Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda;
- ✓ Fornitura di tutti i servizi necessari al funzionamento dei Punti Informativi Turistici;
- ✓ Gestione e implementazione della Roma Pass;
- ✓ Gestione della banca dati turistico-culturale "060608", gestione dei siti turistico-culturali e relative versioni per dispositivi mobili ad essi collegate.
- ✓ Gestione e manutenzione del sistema informatico;
- ✓ Monitoraggio e customer satisfaction.

Il contratto disciplina, altresì, i rapporti tra Roma Capitale - Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda e Zètema per l'espletamento del servizio *contact center* integrato 060608, quest'ultimo coordinato con i fabbisogni della Sovrintendenza Capitolina e del Dipartimento Cultura.

### 3.5 Rapporti con il Dipartimento Comunicazione

Il contratto prevede la gestione di attività e servizi a supporto del Dipartimento Comunicazione:

- ✓ gestione dei flussi informativi in modalità multicanale e dei reclami inerenti le materie e gli uffici del Dipartimento Comunicazione e relativo monitoraggio della qualità;

  
 jval

  
 ERP

- ✓ gestione e aggiornamento dei dati riferiti alle applicazioni informatiche in uso al Dipartimento per la gestione dei contatti dei cittadini e richieste accesso agli atti;
- ✓ indagini di *customer e mystery call* riguardanti il servizio di primo ascolto;
- ✓ supporto agli uffici relazione con il Pubblico di Roma Capitale per le attività inerenti l'utilizzo ordinario del sistema gestione reclami e il relativo aggiornamento sulle implementazioni del sistema stesso anche in riferimento alla funzione del Dipartimento Comunicazione nella funzione di coordinamento del Sistema Gestione Reclami di Roma Capitale;
- ✓ attività e servizi a supporto delle attività di comunicazione e promozione del dipartimento;
- ✓ supporto alle attività di back office al *contact center 060606* con particolare riferimento alle richieste di identificazione del Portale di Roma Capitale e ai servizi online;
- ✓ supporto e affiancamento agli operatori dello 060606 in relazione al complesso passaggio dalla gestione del *contact center* alla nuova società vincitrice della gara;
- ✓ attività e servizi a supporto delle attività di comunicazione e promozione;
- ✓ campagne di comunicazione su eventi di competenza;
- ✓ organizzazione e/o supporto tecnico per la realizzazione di eventi, spettacoli, convegni e manifestazioni anche sportive.

### 3.6 Rapporti con il Gabinetto del Sindaco

Il contratto disciplina i rapporti per l'organizzazione di manifestazioni ed eventi con una valenza di interesse cittadino o nazionale in relazione alla dimensione o alla rilevanza sociale, culturale e turistica, promossi o coordinati dal Gabinetto del Sindaco, secondo quanto previsto dall'art. 4 del presente contratto.

### 3.7 Rapporti con il Dipartimento Promozione, Sviluppo e Riqualficazione delle Periferie

Il contratto, la cui durata per la parte regolante i rapporti tra Dipartimento Promozione, Sviluppo e Riqualficazione delle Periferie e Zètema, è limitata al periodo 1 aprile 2015 - 30 giugno 2015, prevede la gestione di servizi presso i centri culturali saranno con l'obiettivo di garantire l'offerta culturale e creare sinergie nell'organizzazione di eventi e iniziative culturali. In particolare:

- Centro Elsa Morante;
- Centro San Basilio;
- Centro Gabriella Ferri

I servizi oggetto del contratto sono i seguenti:

- ✓ accoglienza, biglietteria e vigilanza;
- ✓ didattica e formazione;
- ✓ libreria, attività editoriali e offerta di servizi on-line;
- ✓ promozione e comunicazione, gestione sito web;
- ✓ pulizia interna e aree comuni;
- ✓ manutenzione ordinaria edilizia e degli impianti;
- ✓ stipula di polizze assicurative;
- ✓ eventi e mostre.

### Art. 4 - Altre prestazioni

Oltre alle prestazioni dettagliate negli allegati al presente contratto, l'Amministrazione potrà affidare a Zètema tutte le attività strumentali volte alla valorizzazione e promozione del patrimonio artistico, culturale e alla promozione turistica quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, mostre temporanee, eventi, iniziative culturali e di spettacolo, attività di comunicazioni correlate, per le quali si ritenga utile avvalersi delle competenze tecniche, progettuali e organizzative maturate dalla Società. In tal caso i corrispettivi previsti, gli obiettivi perseguiti e le modalità di esecuzione e di controllo saranno regolati da successivi provvedimenti dirigenziali, corredati da specifici piani economici, e finanziati con ulteriori risorse economiche di Roma Capitale. Per le prestazioni del presente articolo non sono previsti ulteriori costi di coordinamento e gestione del servizio da parte di Zètema, oltre quelli già previsti nel presente contratto. Non dovranno essere previste assunzioni di personale, anche a tempo determinato.

### Art. 5 - Obiettivi strategici

Gli obiettivi del presente contratto di affidamento di servizi sono definiti in coerenza con gli indirizzi generali contenuti negli strumenti di programmazione di Roma Capitale approvati dall'Assemblea Capitolina.

Handwritten signatures and initials, including a large signature that appears to be 'Pina' and several other initials and scribbles.

Le prestazioni che Zètema è chiamata a svolgere, quale ente strumentale di Roma Capitale per la promozione e realizzazione di attività oggetto del presente contratto, sono definite nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative, dello Statuto di Roma Capitale e di quello di Zètema, delle linee programmatiche dettate dai documenti di programmazione dell'Ente nonché con gli indirizzi relativi la messa a reddito del patrimonio culturale.

Gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso il presente contratto sono i seguenti:

1. costante ottimizzazione dei servizi erogati, con particolare riguardo agli aspetti concernenti la comunicazione, l'accessibilità, la logistica e la conoscenza, anche attraverso azioni derivanti dalle indagini di "customer satisfaction" e dal recepimento di reclami, segnalazioni e suggerimenti degli utenti e dalla relativa gestione integrata con l'Amministrazione Capitolina;
2. razionalizzazione della gestione integrata delle risorse umane addette ai servizi tra i diversi spazi, con un'attenzione particolare al contenimento dei costi, anche mediante l'introduzione di nuove organizzazioni del lavoro degli orari di apertura e chiusura degli spazi medesimi;
3. integrazione dei servizi di vigilanza ed assistenza in sala, di pari passo con l'ampliamento del numero di strutture da affidare previste;
4. ampliamento dell'offerta culturale mediante la gestione integrata e trasversale di spazi museali, culturali ed espositivi e l'organizzazione di eventi;
5. gestione di sponsorizzazioni per mostre ed eventi;
6. miglioramento del servizio di supporto alla Sovrintendenza nello sviluppo del servizio integrato di conservazione e valorizzazione del patrimonio culturale secondo i programmi annualmente concordati;
7. pianificazione e diffusione della programmazione degli spazi e degli eventi e promozione della partecipazione di cittadini e turisti attraverso il supporto alla pianificazione e realizzazione di una comunicazione integrata off line e on line che comprenda anche lo sviluppo di canali di comunicazione innovativi e/o trasversali agli spazi e ai diversi pubblici nonché la gestione integrata dei servizi di comunicazione inclusa la promozione istituzionale delle attività commerciali;
8. miglioramento della fruizione dell'offerta turistico-culturale della città mediante l'ampliamento e l'integrazione dei servizi di informazione;
9. sviluppo del servizio Incontragiovani quale sistema informativo e d'orientamento per i giovani sul territorio;
10. integrazione tra le attività e i servizi di supporto tecnico alle strutture organizzative firmatarie del presente contratto;
11. progettazione di modalità operative volte alla realizzazione di maggiori entrate derivanti dalla messa a reddito di spazi culturali.

L'analisi del raggiungimento degli obiettivi prefissati sarà oggetto di apposita relazione illustrativa annuale predisposta da Zètema Progetto Cultura, la quale provvederà ad inoltrarla agli organi e agli uffici competenti dell'Amministrazione Capitolina, per le relative attività di controllo dei servizi erogati, ai sensi di quanto previsto dalla normativa vigente.

#### Art. 6 - Impegni della Società

Zètema si impegna ad operare, in via esclusiva, per conto di Roma Capitale e ad attenersi al rispetto delle disposizioni del Codice di Corporate Governance di Roma Capitale e ss.mm.ii

Zètema si impegna a svolgere le proprie prestazioni, come descritte dettagliatamente negli allegati A e B e C del presente contratto, secondo i più elevati livelli di trasparenza, diligenza e professionalità.

Zètema si impegna ad operare, in materia di acquisizione di beni e servizi di uso comune, in attuazione delle Deliberazioni della Giunta Capitolina n. 18/2014 e n.20/2014 sotto il coordinamento del Dipartimento per la Razionalizzazione della Spesa – Centrale Unica degli Acquisti.

Zètema si impegna, altresì, al rispetto degli indirizzi dettati dalla Giunta Capitolina con Deliberazione n. 58 del 6.3.2015 recante "Disposizioni urgenti in applicazione del Piano triennale per la riduzione del disavanzo e per il riequilibrio strutturale di Roma Capitale".

Zètema, al fine di facilitare la regolare pianificazione ed erogazione dei servizi di cui al presente contratto, si impegna a comunicare all'Amministrazione Capitolina, i propri referenti per ciascun settore di competenza, cui

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a checkmark, and initials 'UP' and 'CAP' on the right.

sarà attribuita l'autonomia necessaria ad affrontare e risolvere i problemi operativi e di coordinamento interno e che si interfacceranno con l'Amministrazione Capitolina.

Zètema si impegna a rendere disponibili risorse umane adeguate per numero e per livello professionale, secondo le modalità e i tempi previsti dal presente contratto.

Zètema si impegna a garantire il rispetto dei tempi previsti per la realizzazione degli interventi relativi all'erogazione dei servizi oggetto del contratto.

Nella erogazione dei servizi medesimi, Zètema si impegna a far osservare le leggi vigenti, le disposizioni regolamentari di Roma Capitale e le direttive formulate dall'Amministrazione Capitolina, con particolare riferimento alle disposizioni in materia di tutela ambientale e di tutela dei beni artistici, archeologici e culturali.

Zètema garantisce l'applicazione del CCNL Federculture e del contratto integrativo, delle disposizioni in materia di lavoro, dei diritti delle lavoratrici e dei lavoratori impiegati nei servizi, nonché l'attuazione della legislazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, prevedendo adeguati strumenti organizzativi anche per i lavoratori impiegati nelle aziende terze operanti a supporto di Zètema.

Zètema si impegna ad operare nel rispetto dei principi relativi alla qualità dell'occupazione, dei diritti dei lavoratori, con particolare riguardo ai punti relativi all'esclusivo utilizzo di contratti a tempo indeterminato per mansioni stabili ed istituzionali nell'azienda, al controllo qualitativo dei rapporti di lavoro nei subappalti ed al ricorso a forme di rapporto di lavoro interinale limitatamente ai casi previsti dal CCNL Federculture, nonché sulla base dei principi generali già espressi e/o disciplinati dall'Amministrazione Capitolina.

Sarà garantita, con cadenza annuale, un'adeguata informazione delle attività ai Municipi nel cui territorio di pertinenza è previsto lo svolgimento delle attività del presente contratto.

Zètema si impegna a garantire il diritto di accesso agli atti relativi al presente Contratto, così come previsto dall'Art. 1, comma 2, del "Regolamento per il diritto di accesso agli atti e alle informazioni" di cui alla deliberazione C.C. n. 203/2003.

#### Art. 7 - Impegni dell'Amministrazione

L'Amministrazione Capitolina si impegna a fare quanto necessario per consentire la più efficiente e rapida erogazione dei servizi oggetto del presente contratto e ad informare il personale capitolino competente circa le clausole del presente contratto al fine di garantire una reciproca positiva collaborazione.

L'Amministrazione Capitolina si impegna a consentire l'accesso a tutti gli spazi oggetto del presente contratto, e a garantire che gli stessi siano idonei per l'accesso al pubblico e allo svolgimento delle prestazioni richieste.

L'Amministrazione si impegna ad erogare i corrispettivi contrattuali dovuti per i servizi resi, secondo tempi e modalità previste dal successivo art. 8.

#### Art. 8 - Corrispettivi e incentivi

Roma Capitale si obbliga a erogare quale corrispettivo finanziario per le prestazioni ed i servizi previsti dal presente Contratto la somma di 37.253.248,45 (IVA inclusa e comprensiva degli importi riferiti al periodo 1 gennaio - 31 marzo 2015 di cui alla proroga autorizzata con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 382/2014) di cui € 28.211.088,57 (IVA inclusa) per il periodo 1° aprile - 31 dicembre 2015, anche avvalendosi delle indicazioni in materia di accesso al mercato del credito di cui alla Deliberazione n. 58 del 6.3.2015 recante "Disposizioni urgenti in applicazione del Piano triennale per la riduzione del disavanzo e per il riequilibrio strutturale di Roma Capitale".

I corrispettivi sono individuati secondo quanto di seguito indicato:



Handwritten signatures and initials are present in the lower right quadrant of the page, including a large signature at the top right and several smaller ones below it.

ANNO 2015

IMPORTO IVA esente ex art. 10 n. 22 DPR 633/72		
	12 mesi	aprile-dicembre
Sovrintendenza Capitolina (servizi inerenti la visita)	€ 16.297.643,32	€ 12.379.652,90
Dipartimento Cultura (servizi inerenti la visita di musei e mostre e prestazioni proprie di archivi e biblioteche)	€ 344.007,19	€ 256.967,17

	12 mesi Importo lordo	aprile-dicembre Imponibile	IVA 22%	aprile-dicembre TOTALE
Sovrintendenza Capitolina	€ 13.323.245,29	€ 8.236.668,61	€ 1.812.067,09	€ 10.048.735,70
Dipartimento Cultura	€ 2.178.277,85	1.478.177,65	325.199,08	1.803.376,73
Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda	€ 3.500.000,01	€ 2.151.639,34	€ 473.360,66	€ 2.625.000,00
Dipartimento Comunicazione	€ 316.107,24	€ 202.203,27	€ 44.484,72	€ 246.687,99
Dipartimento Servizi educativi e scolastici, Giovani e Pari Opportunità	€ 1.150.109,23* * compreso il riallineamento IVA del primo trimestre pari a € 81226,09 che sarà impegnato con separata Determinazione Dirigenziale	€ 564.003,00	€ 124.080,66	€ 688.083,66
Gabinetto del Sindaco	€100.084,41	€ 82.036,40	€ 18.048,01	€100.084,41

	6 mesi Importo lordo	aprile-giugno Imponibile	IVA 22%	TOTALE
Dipartimento Promozione, Sviluppo e Riqualificazione delle Periferie	€ 125.000,00	€ 51.229,51	€ 11.270,49	€ 62.500,00

10



OL  
 l'ave.  
 UP  
 M  
 J

Gli importi sopra indicati sono dettagliati negli allegati "B".

In caso di eventuali variazioni concernenti il regime IVA l'Amministrazione Capitolina si impegna a garantire la copertura dei relativi adeguamenti economici.

Roma Capitale si impegna a liquidare, con cadenza mensile, acconti sul corrispettivo contrattuale, previa adozione di appositi provvedimenti Dirigenziali, entro 15 giorni dalla data di ricevimento di regolari fatture.

Con cadenza trimestrale, sulla base di idonea rendicontazione debitamente sottoscritta dal legale rappresentante della Società, Roma Capitale procederà alla verifica delle attività svolte e a formulare eventuali contestazioni in merito alle prestazioni rese. Il conseguente recupero dei corrispettivi indebitamente erogati sarà effettuato a valere sulle liquidazioni successive.

I corrispettivi saranno liquidati al netto dell'Imposta sul Valore Aggiunto, in osservanza delle disposizioni in tema di *Split Payment* di cui all'art. 17 *ter* del D.P.R. n. 633/1972, introdotto dall'art. 1, comma 629 lettera b) della legge n. 190/2014.

Zètema, per quanto riguarda i servizi inerenti la visita, destinati alla Sovrintendenza, introiterà direttamente in nome e per conto di Roma Capitale gli incassi della biglietteria del Sistema Musei Civici, fornendo con cadenza settimanale i dettagli giornalieri della movimentazione di ciascun museo; Zètema pertanto assumerà la funzione di Agente contabile esterno e dovrà predisporre la rendicontazione secondo i modelli e le scadenze previste dal D.P.R. 194/1996.

L'introito della biglietteria deve essere contabilizzato da Zètema come incasso c/terzi per conto di Roma Capitale ed evidenziato nella rendicontazione settimanale di cui sopra.

Con cadenza mensile ed entro il giorno 15 del mese successivo, Zètema provvederà al riversamento degli incassi della biglietteria, da effettuarsi al netto della tassa di soggiorno di cui al successivo capoverso, presso la Tesoreria Comunale secondo le seguenti modalità:

.....

Con cadenza mensile ed entro il giorno 15 del mese successivo, Zètema provvederà altresì al riversamento della tassa di soggiorno, pari a € 1,00 (uno/00) per ogni visitatore pagante non residente. L'introito della tassa di soggiorno deve essere contabilizzato da Zètema come incasso c/terzi per conto di Roma Capitale ed evidenziato nella rendicontazione settimanale di cui sopra; dovrà essere versato con cadenza mensile presso la Tesoreria Comunale secondo le seguenti modalità:

Per quanto riguarda la gestione dei servizi commerciali per la Sovrintendenza (librerie, ristorazione e aperture straordinarie per eventi aziendali e/o privati) Zètema trattiene il margine lordo fino ad un massimo annuo di € 750.000,00 (settecentocinquantamila/00) oltre IVA.

Il margine lordo sarà così calcolato:

- le attività di ristorazione, che saranno affidate a terzi con procedimenti ad evidenza pubblica, comprendono gli introiti di canone e royalties;
- le librerie, che sono gestite direttamente, considerano il fatturato annuo dedotto il 50% del costo del prodotto, il costo del personale (secondo i parametri del CCNL di Federculture) e il costo delle pubblicazioni scientifiche, questo ultime fino a un massimo annuo pari a € 100.000,00 (centomila/00) oltre IVA;
- le aperture straordinarie per eventi aziendali o privati comprendono gli introiti per affitto degli spazi, secondo la tabella in Allegato A.

Gli eventuali incassi eccedenti l'importo annuo di € 750.000,00 (settecentocinquantamila/00) saranno ripartiti al 50% Zètema tra e la Sovrintendenza Capitolina. Questo 50% potrà essere riutilizzato per attività di valorizzazione del patrimonio culturale di competenza di Roma Capitale, individuate secondo un piano di interventi definito dalla Sovrintendenza.

Zètema introiterà direttamente € 3,75 IVA inclusa per la Roma Pass e € 3,00 IVA inclusa per la Roma Pass 48h, con un incasso totale stimato di € 1.672.163,12 oltre IVA (pari a € 2.040.039,01 lordi), che saranno destinati in quota parte al saldo di € 327.868,85 oltre IVA (pari a € 400.000,00 lordi) per servizi svolti a supporto della Sovrintendenza e di € 1.344.294,26 oltre IVA (pari a € 1.640.039,00 lordi) per servizi a supporto del Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda.



Per quanto riguarda il Dipartimento Turismo, Zètema introiterà direttamente gli incassi dei servizi di prevendita presso il Sistema di Informazione Turistica.

Per quanto riguarda il Dipartimento Periferie, Zètema introiterà direttamente gli eventuali incassi di biglietteria degli eventi gestiti presso i centri culturali della Rete.

Per la determinazione dei costi sono stati utilizzati i seguenti parametri:

- ✓ quantità delle ore di presidio erogate il cui corrispettivo si basa sul costo medio orario del lavoro relativo alla fascia contrattuale della mansione, come da declaratoria del CCNL Federculture, e dei contratti integrativi;
- ✓ quantità giornate delle risorse umane impiegate, il cui corrispettivo tiene conto del costo medio del lavoro riferito al CCNL Federculture e ai contratti integrativi
- ✓ altri successivi servizi richiesti per la gestione del Sistema Musei della Sovrintendenza Capitolina, delle ludoteche, degli spazi culturali di pertinenza del Dipartimento Cultura, del servizio Informagiovani, del Sistema di Informazione Turistico Culturale (SIT), del Dipartimento per la Riqualificazione delle Periferie. In tal caso i corrispettivi previsti per gli obiettivi perseguiti e le modalità di esecuzione e di controllo saranno espressi in appositi allegati approvati con successivo provvedimento dirigenziale.

Ai costi viene applicato un 14% di ricarico, così determinato:

- 10% di ricarico per la copertura delle spese generali della società;
- 4% di ricarico per la copertura delle imposte dirette e indirette.

Sugli eventuali successivi affidamenti, per i quali si richiama all'art. 4, non sono previsti ulteriori costi di coordinamento e gestione del servizio da parte di Zètema, già previsti nel presente contratto. Non dovranno essere previste assunzioni di personale, anche a tempo determinato.

Per la determinazione dei ricavi dei servizi commerciali, le previsioni sono basate sull'andamento degli introiti degli ultimi due anni.

#### Art. 9 Affidamenti a terzi

Salvo la esclusiva responsabilità di Zètema, nei confronti di Roma Capitale, per l'espletamento delle attività di cui al presente contratto, la stessa potrà stipulare contratti di appalto di opere e/o servizi, conferire incarichi e prevedere altre forme di gestione, nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 163/06 e s.m.i. e nel rispetto della Direttiva adottata dalla Giunta Capitolina nella seduta del 20.01.2015, in materia di contratti ed appalti di lavori, servizi e forniture, come espressamente richiamata dalla Deliberazione della Giunta Capitolina 6 marzo 2015, n. 58, ferme restando le procedure di acquisizione coordinate dal Dipartimento per la razionalizzazione della spesa - Centrale Unica degli acquisti in attuazione delle Deliberazioni della Giunta Capitolina n. 18/2014 e n.20/2014.

In particolare Zètema dovrà esternalizzare i servizi relativi alla manutenzione ordinaria edilizia e degli impianti secondo le procedure di evidenza pubblica.

Gli eventuali risparmi ottenuti da ribassi d'asta dovranno essere utilizzati sulla base di indicazioni, fornite dalle strutture interessate e formalizzate in appositi provvedimenti.

La società si impegna a inserire, quale parte integrante dei contratti da essa stipulati, il "Protocollo di Integrità di Roma Capitale, degli Enti che fanno parte del Gruppo Roma Capitale e di tutti gli organismi partecipati" approvato dalla Giunta Capitolina con Deliberazione 27 febbraio 2015, n.40 ed eventuali ss.mm.ii.

#### Art. 10 Anticorruzione e Trasparenza

La Società è obbligata, nello svolgimento del rapporto contrattuale, ad attenersi rigorosamente, per quanto di competenza, alle disposizioni ed agli adempimenti contenuti nella legge 6 novembre 2012, n. 190 (c.d. Legge Anticorruzione) e nel Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni" e s.m.i., anche in relazione alle direttive formulate, di volta in volta, dal Responsabile per la Prevenzione della

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a signature in the middle, and several initials on the right.

Corruzione e della Trasparenza di Roma Capitale.

La Società è tenuta, altresì, all'osservanza delle disposizioni contenute nel piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPC) e nel programma triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI) di Roma Capitale, di cui alla Deliberazione della Giunta Capitolina n.11 del 30.01.2015 ed eventuali ss.mm.ii, nonché delle prescrizioni del Codice di comportamento dei dipendenti di Roma Capitale e sulla base degli indirizzi formulati dall'Amministrazione Capitolina in materia.

Resta fermo tutto quanto previsto dal Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 ed eventuali ss.mm.ii, nel caso di mancato rispetto da parte della Società delle disposizioni ivi contenute.

#### Art. 11 - Livelli minimi dei servizi

Il livello minimo dei servizi erogati, nel rispetto dei criteri previsto dell'allegato A, sarà monitorato tenuto conto dei seguenti criteri:

- . piena attuazione dei presidi dei servizi di assistenza in sala, accoglienza, vigilanza, biglietteria dei Musei e delle Aree Archeologiche e Monumentali e degli spazi adibiti alla Cultura oggetto del contratto di servizio ;
- . piena attuazione del presidio dei servizi di accoglienza, informazione turistica e di front-line nei punti Incontragiovani;
- . utilizzo di personale qualificato, dotato delle caratteristiche professionali richieste, con provata esperienza nel settore o sottoposto a percorsi di adeguata specifica formazione professionale a cura del soggetto gestore del servizio (in particolare, per quanto di competenza, nel rispetto delle direttive fissate negli atti di indirizzo circa i criteri tecnico-scientifici e gli standard di funzionamento e sviluppo dei musei, all'art. 150, comma 6, D.L. n. 112/98);
- . tempestività degli interventi di manutenzione di strutture e tecnologie attivate per l'esecuzione dei servizi: biglietteria, call center e banca dati turistico-culturale;
- . mantenimento degli standard di qualità del servizio, anche secondo quanto previsto dagli indicatori delle rispettive Carte della Qualità dei Servizi adottate;
- . regolare esecuzione dei programmi di interventi e delle attività previsti dal contratto, quali in via esemplificativa: didattica e divulgazione (in particolare per le scuole), editoria, distribuzione dei materiali informativi, pulizie, catalogazione, supporto tecnico attraverso servizi di ingegneria ed architettura, monitoraggio e manutenzione ordinaria delle collezioni, degli spazi e dei centri culturali, ecc.;
- . copertura assicurativa: per furto, incendio e danneggiamento di tutte le collezioni del Sistema Musei della Sovrintendenza Capitolina, di altri spazi o attività previsti dal presente Contratto, nonché per i prestiti di opere d'arte.

#### Art 12 - Responsabilità civile

Zètema si impegna a far osservare dai propri dipendenti, collaboratori, terzi utenti e soggetti da essa comunque aventi causa, le leggi, i regolamenti, le prescrizioni generali e/o particolari che disciplinano le attività dalla stessa gestite, espressamente manlevando Roma Capitale da ogni responsabilità, diretta e/o indiretta al riguardo, o da qualunque pretesa da chiunque e comunque fatta valere, giudizialmente e/o extra giudizialmente derivante dallo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente contratto.

Zètema assume in proprio ogni responsabilità per infortuni e/o danni eventualmente subiti da persone e/o cose, tanto dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di azioni o omissioni comunque connesse all'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto, anche se eseguite da parte di terzi.

Resta ferma l'intera responsabilità di Zètema per i danni non coperti dalla polizza assicurativa o per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali previsti.

#### Art. 13 - Politica tariffaria

La politica tariffaria è di esclusiva pertinenza dell'Amministrazione Capitolina che, annualmente, con apposita Deliberazione adottata dall'Assemblea Capitolina, determina, ai sensi dell'art.172 lett. c) del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e ss.mm.ii, le tariffe e i tassi di copertura del costo di gestione dei servizi pubblici a domanda individuale. Eventuali modifiche delle tariffe, che saranno decise dall'Amministrazione Capitolina nel corso del presente contratto, saranno comunicate a Zètema in forma scritta.

#### Art. 14 - Strumenti di garanzia a tutela degli utenti

Zètema provvederà all'attuazione di principi di garanzia a tutela degli utenti, compresa la possibilità per tutti di accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni, in particolare mediante anche le Carte della Qualità dei Servizi, già adottate nel corso degli anni precedenti, che riportano gli standard di qualità dei servizi e i relativi indicatori stabiliti nel presente contratto all'allegato "C", e comunque, nel rispetto dei principi stabiliti dalla Delib.ne C.C. nr. 136/05.

La procedura di gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, è attuata secondo quanto previsto dalle disposizioni regolamentari vigenti in materia. Gli stessi dovranno essere inviati mediante report, con cadenza trimestrale, alle strutture interessate.

#### Art. 15 - Sistema di Monitoraggio

Al fine di consentire la verifica dello stato di attuazione delle attività svolte, Zètema è tenuta a redigere e inviare ai singoli Dipartimenti report trimestrali, entro 30 giorni dalla chiusura del trimestre di riferimento, descrittivi delle attività realizzate, dell'andamento economico-finanziario, comprensivi di curve di tendenza che evidenzino il mutamento del gradimento dei servizi nel medio/lungo periodo e completi dei dati numerici in termini di affluenza e della *customer satisfaction*. Tali report dovranno altresì evidenziare eventuali criticità rilevate nel corso della gestione dei servizi resi al fine di poter individuare possibili soluzioni (così come espressi nell'allegato C) – Deliberazione della Giunta Capitolina 13 novembre 2013, n. 396.

Ai Dipartimenti è demandato il compito di verificare la possibile irrogazione delle sanzioni secondo le modalità dettate dal successivo articolo.

#### Art. 16 - Sanzioni

Qualora, fatto salvo il caso di forza maggiore, Zètema non espleti nella sua interezza o conformemente alle modalità concordate con l'Amministrazione quanto previsto nel presente contratto o agisca contravvenendo agli obblighi in materia di anticorruzione e trasparenza, sarà applicata una penale di importo variabile, fino al 5% (cinque per cento) del corrispettivo mensile.

Nella determinazione dell'importo della penale si terrà conto della gravità dell'infrazione, dell'eventuale danno subito dall'Amministrazione e del ripetersi delle infrazioni nel periodo contrattuale.

Per quanto concerne i servizi resi da Zètema a favore del Dipartimento Promozione del Turismo, considerata la peculiarità degli stessi, le sanzioni da applicare sono indicate nel disciplinare delle modalità di attuazione del servizio relativo al Dipartimento in questione di cui all'allegato A).

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che possono dar luogo all'applicazione delle penali, verranno contestati all'affidatario, che dovrà comunicare per iscritto le proprie deduzioni nel termine massimo di cinque giorni solari dalla contestazione. Qualora le deduzioni presentate non siano idonee, a giudizio dell'amministrazione, a giustificare l'inadempimento o le stesse non pervengano entro il termine sopra indicato, si procederà all'applicazione delle penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'Amministrazione potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con gli importi dovuti all'affidatario a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

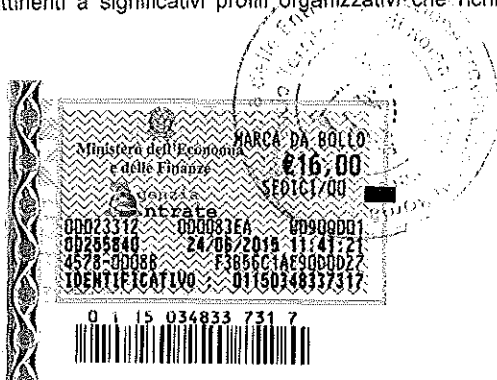
La comminazione delle penali non esonera Zètema, in alcun caso, dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente.

Le Parti concordano, inoltre, che eventuali modifiche ai servizi e alle attività previste nel presente contratto, anche indipendenti dalla volontà di Zètema, daranno titolo alla Amministrazione Capitolina a decurtare il corrispettivo relativo alle spese non sostenute sia nel caso in cui ci sia una effettiva diminuzione nel volume e nella qualità dei servizi, sia nel caso di inadempienze da cui possa derivare un danno di immagine alla Amministrazione da accertarsi in contraddittorio con Zètema.

#### Art. 17 - Revisione contrattuale

Le parti espressamente riconoscono che, in considerazione di eventi imprevedibili, modifiche normative o attinenti a significativi profili organizzativi che richiedano sensibili variazioni dell'attività dell'affidatario, nel

14



Handwritten signatures and initials are present on the right side of the page, including a large signature that appears to be 'Luce' and other initials.

corso dell'esecuzione del contratto, l'Amministrazione Capitolina potrà apportare al presente contratto di affidamento di servizi quelle integrazioni e/o modifiche da condividere con Zètema, che si rendesse necessario adottare, con conseguenti eventuali variazioni e/o riduzioni del corrispettivo previsto dal contratto.

Gli atti modificativi o integrativi dovranno prevedere la quantificazione dei relativi costi, e qualora comportino oneri aggiuntivi a carico di Roma Capitale, non potranno essere approvati se non previa approvazione dei relativi stanziamenti.

Le parti si impegnano a rivedere le clausole contrattuali e gli allegati disciplinari e piani economici al fine di ottemperare alle misure di contenimento della spesa e di ottimizzazione delle risorse che saranno adottate all'esito delle attività di "due diligence", previste dal Piano di Rientro di Roma Capitale, approvato con Deliberazione della Giunta Capitolina n. 194 del 3 luglio 2014, e per le quali, con Deliberazione della Giunta Capitolina n.31 del 20.02.2015, è stata istituita apposita Cabina di Regia.

Qualsiasi modifica, aggiornamento o rinnovo del presente contratto deve essere redatta in forma scritta a pena di nullità.

#### Art.18 - Risoluzioni e Recesso

In caso di inadempienze di particolare gravità nell'erogazione del servizio o di interruzione totale o parziale del servizio medesimo, non dipendente da cause di forza maggiore, Roma Capitale ha facoltà di recesso, anche unilaterale, dal contratto, previa messa in mora rimasta senza effetto, per inadempimento.

Zètema si impegna ad assicurare, in ogni caso, l'erogazione del servizio alle condizioni economiche stabilite nel presente contratto, sino alla data stabilita da Roma Capitale e comunque fino al subentro del nuovo soggetto affidatario dei servizi.

#### Art. 19 - Controversie

Per eventuali controversie non risolte in via bonaria con le strutture dell'Amministrazione Capitolina affidatarie dei servizi oggetto del presente contratto, si farà ricorso alla giurisdizione ordinaria. Il Foro competente è quello del Tribunale di Roma.

#### Art. 20 - Registrazione

Il presente atto è soggetto a registrazione ai sensi del D.P.R. 131 del 26 aprile 1986 le cui spese sono a carico di Zètema.

#### Art. 21 - Elezione di domicilio

Agli effetti delle comunicazioni e/o notificazioni previste dal presente Contratto, le parti eleggono domicilio presso:

per Roma Capitale, secondo le competenze:

- la Sovrintendenza in Roma, Piazza Lovatelli, 35 - 00186 ;
- il Gabinetto del Sindaco in Roma, Via del Campidoglio 1 – 00186;
- il Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda in Roma, Via S. Basilio 51- 00187;
- il Dipartimento Cultura in Roma, Piazza Campitelli 7 - 00186;
- il Dipartimento Comunicazione in Roma, Circonvallazione Ostiense, 191 - 00154;
- il Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Giovani e Pari Opportunità, in Roma, Via Capitan Bavastro, 94 – 00154;
- il Dipartimento Promozione, Sviluppo e Riqualficazione delle Periferie, in Roma, Piazza John Kennedy, 15 – 00144;

per Zètema Progetto Cultura s.r.l. la sede legale della Società in Roma, Via Attilio Benigni, 59 - 00156.

In caso di variazione, il cambiamento del domicilio eletto dovrà essere comunicato entro 10 giorni. In caso di omissione, tutte le comunicazioni effettuate al domicilio come sopra eletto si intenderanno ad ogni effetto valide ed efficaci.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials. On the left, there is a large signature that appears to be 'M...'. In the center, there is a signature that looks like 'L...'. On the right, there are several smaller initials and signatures, including one that looks like 'G...'. The page number '15' is printed above these signatures.

ALLEGATI:

- A) Disciplinare delle modalità di attuazione del servizio e specifici allegati per Dipartimento;
- B) Piano economico;
- C) Standard quali-quantitativi dei servizi.

Letto, approvato e sottoscritto:  
Per ROMA CAPITALE

Per ZÈTEMA PROGETTO CULTURA S.r.l.

Sovrintendenza Capitolina  
Il Sovrintendente dott. Claudio Parisi Presicce

L'amministratore Delegato  
Dott. Albino Ruberti

Gabinetto del Sindaco  
Il capo di Gabinetto dott. Luigi Fucito

Dipartimento Cultura  
Il Direttore dott.ssa Cinzia Padotiecchia

Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda  
Il Direttore dott.ssa Silvana Sari

Dipartimento Comunicazione  
Il Direttore dott.ssa Rosaria Fattori

Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, Giovani e Pari Opportunità  
Il Direttore dott.ssa Mariarosa Turchi

Dipartimento Promozione, Sviluppo e Riqualificazione delle Periferie  
Il Direttore Ing. Massimo Martinelli

AL DIRETTORE  
Dott.ssa Rosaria Fattori  
19 GIU. 2015

*Massimo Martinelli*

*Albino Ruberti*

*UP*  
*MA* *EB*

## ALLEGATO A – DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

### SOVRINTENDENZA AI BENI CULTURALI

#### 1.a Servizi inerenti la visita ai Musei

##### **Accoglienza e biglietteria**

Il servizio di accoglienza e biglietteria verrà erogato, ove previsto, presso le singole strutture museali facenti parte del "Sistema Musei Civici" secondo le indicazioni della Sovrintendenza. Il servizio dovrà essere svolto da personale qualificato con conoscenza di elementi correnti di lingua inglese.

Zètema introiterà direttamente in nome e per conto di Roma Capitale gli incassi di biglietteria, fornendo con cadenza settimanale i dettagli giornalieri della movimentazione di ciascun museo; Zètema pertanto assumerà la funzione di Agente contabile esterno, secondo quanto previsto dal D.P.R. 194/96.

Il servizio di **accoglienza** deve essere organizzato in modo da fornire un servizio di orientamento e informazione presso gli spazi museali e tramite il Contact Center 060608, al fine di garantire le condizioni per la migliore fruizione possibile delle strutture museali e dei servizi aggiuntivi, e gestire le prenotazioni. 060608 è il Contact Center Integrato Turismo – Cultura – Spettacolo, accessibile anche attraverso il sito internet [www.060608.it](http://www.060608.it). Attraverso questi canali è possibile fornire un servizio di informazione, prenotazione e vendita dell'offerta culturale e di spettacolo e i servizi legati all'accoglienza turistica della città di Roma. Chiamando lo 060608 il cittadino/turista potrà quindi anche richiedere informazioni sui musei, i monumenti e le aree archeologiche del Sistema e preacquistarne i biglietti d'ingresso.

Il servizio di **biglietteria** sarà organizzato in modo da garantire il presidio e il funzionamento delle biglietterie, con supporti elettronici negli spazi indicati dalla Sovrintendenza, tranne che nei siti archeologici, monumentali e del patrimonio storico-artistico dove il servizio è itinerante.

Per la visita dei musei dovrà essere prevista la possibilità di preacquisto dei biglietti tramite internet o punti vendita abilitati (al prezzo di € 1, necessario a finanziare il sistema tecnologico di prenotazione). Gli acquisti dei biglietti dovranno poter essere effettuati anche con carta di credito. Il servizio dovrà prevedere la compatibilità con card come la ROMAPASS, ROMAPASS 48 ore e OMNIAROMA, ad eccezione del servizio itinerante. Oltre che attraverso il Portale dei Musei, i biglietti saranno acquistabili tramite APP per smartphone e i Punti Informativi Turistici.

La prenotazione delle visite a richiesta presso i siti archeologici e monumentali potrà essere fatta per un periodo antecedente a quello della visita stessa non superiore a sei mesi. In caso di mancata disdetta non sarà accettata la successiva prenotazione senza versamento di caparra cauzionale.

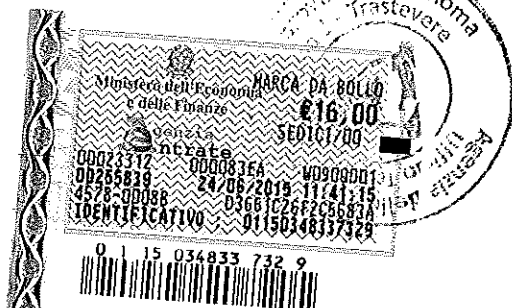
L'emissione, la vendita e la distribuzione dei biglietti d'ingresso saranno effettuate secondo le modalità previste dalle norme vigenti e sulla base delle tariffe fissate dall'Amministrazione e soggette a revisione annuale.

Nei musei a ingresso gratuito il personale preposto all'accoglienza, ove presente, distribuirà un biglietto gratuito, anche cumulativo, ai soli fini statistici degli ingressi.

La contabilizzazione e la rendicontazione delle entrate derivanti dal servizio di biglietteria, sia gratuita che a pagamento, saranno curate da Zètema e inviate a Roma Capitale con cadenza settimanale.

##### **Servizio di assistenza in sala al visitatore**

Il servizio di assistenza in sala verrà erogato nei locali delle singole strutture museali facenti parte del "Sistema Musei Civici" e negli orari dettagliati nella tabella 1), con il



Handwritten signatures and initials are present on the right side of the page, including a large signature at the top right and several smaller ones below it.

numero complessivo di postazioni indicato nella tabella 2) in appendice a questo documento definita dalla Sovrintendenza; la tabella 2) stabilisce la distribuzione del personale in numero di postazioni sufficienti a garantire il servizio, anche in considerazione di assenze temporanee ed impreviste che non possono essere sostituite. Resta inteso che la Sovrintendenza, d'accordo con Zètema, potrà apportare variazioni nella dislocazione del personale in questione. A partire dal 1 luglio 2015 n. 3 unità di assistenza in sala attualmente assegnate ai Centri Culturali saranno destinate ad altra sede su indicazioni della Sovrintendenza.

Viene inoltre stabilita la soglia di 90% come copertura minima da garantire in considerazione delle assenze del personale e assicurare le sostituzioni nei casi di assenze programmate per ferie, maternità e per malattie lunghe.

Si prevede un adeguamento dell'organizzazione del lavoro, in considerazione dell'andamento dei flussi di visitatori, con una migliore distribuzione degli orari di apertura, al fine di migliorare l'efficienza del servizio: a tale scopo verranno effettuate sperimentazioni di nuovi orari più rispondenti all'effettiva domanda.

Nei musei a titolo gratuito oltre alle postazioni di Zètema, ove previste, potrà essere presente personale appartenente ad associazioni di volontariato che avranno stipulato apposite convenzioni con la Sovrintendenza.

Il personale presente nei musei e monumenti avrà principalmente il compito di fornire assistenza ed informazioni al visitatore, oltre a tutelare l'integrità delle opere esposte.

In particolare dovrà occuparsi di:

- assicurare assistenza ad ogni categoria di visitatore nel corso della visita al museo anche in occasione di esposizioni, concerti, conferenze ed altre attività similari;
- fornire indicazioni riguardo ai servizi presenti nel museo e alle norme di comportamento per il pubblico all'interno del museo;
- fornire informazioni di base riguardo alla storia e tipologia del museo, e alle collezioni conservate;
- supportare il visitatore nell'utilizzo delle audioguide e videoguide, dei supporti didattici e di quelli tecnologici e multimediali presenti all'interno del museo;
- controllare l'integrità delle opere, dei reperti, dei materiali museali esposti, degli arredi e degli ambienti (negli orari indicati nella tabella allegata e in occasione di aperture straordinarie) e garantirne il decoro (es. la spolveratura delle opere);
- gestire gli impianti tecnici (accensione, spegnimento, ecc.) garantendone il corretto funzionamento;
- effettuare il servizio di guardaroba, ove esistente, anche, laddove necessario, con la custodia di borse ed altri oggetti ingombranti, secondo le indicazioni della Sovrintendenza;
- svolgere attività di apertura/chiusura porte e finestre presenti lungo il percorso museale;
- movimentare carichi leggeri, (es. sedie, tavoli, paline, segnaletica, carico e scarico umidificatori, etc.) del peso al massimo di kg. 5 a persona, o maggiore con l'ausilio di mezzi meccanici;
- fornire informazioni sugli altri musei del Sistema segnalando i principali canali di informazione (es. 060608);
- gestire, laddove richiesto e secondo le indicazioni della Sovrintendenza le chiavi, dei siti e gli allarmi.

La Sovrintendenza Capitolina potrà concordare con Zètema eventuali ulteriori declinazioni di quanto sopra indicato, in funzione delle necessità e delle specificità dei singoli siti.

L'Amministrazione Capitolina in relazione all'affidamento delle attività e dei servizi del presente contratto, nonché all'incremento quali-quantitativo di attività, richiederà alla società Zètema di mettere a disposizione personale in possesso di adeguate professionalità.

Il servizio dovrà essere garantito nelle giornate e nel corso dell'orario di apertura al pubblico in vigore nelle strutture museali. La Sovrintendenza Capitolina, di comune accordo con Zètema e nel rispetto delle condizioni economiche del contratto, potrà modificare gli orari in vigore.

I musei civici saranno aperti al pubblico dal martedì alla domenica (tranne Musei Capitolini, Mercati di Traiano e Ara Pacis, aperti anche il lunedì), con orari riepilogati nella tabella 1) e chiusi il 1 Gennaio, 1 maggio e 25 Dicembre. Il 24 e il 31 dicembre i musei saranno aperti fino alle ore 14.

I costi indicati per le attività svolte in orario ordinario sono pari ad euro 23,80 oltre IVA e le prestazioni svolte in orario straordinario saranno maggiorate così come previsto dal CCNL Federculture.

Ai sensi dell'art 8 del contratto di affidamento di servizi, ai costi viene applicato un 14% di ricarico, per la copertura delle spese generali della società e delle imposte dirette e indirette.

Il personale addetto dovrà svolgere il servizio in divisa e munito di cartellino di riconoscimento e dovrà attenersi scrupolosamente al regolamento dei musei approvato dall'Amministrazione Capitolina, nonché alle direttive emanate dalla Sovrintendenza Capitolina responsabile delle strutture museali.

Nelle strutture museali di cui alla tabella 2) Zètema dovrà indicare il proprio Responsabile del servizio di assistenza in sala che, riportando al proprio referente di Zètema, avrà il compito di rapportarsi con il Responsabile dell'Amministrazione Capitolina presso il sito, nominato dalla Sovrintendenza con apposito provvedimento.

Nei musei ove non è presente il personale capitolino addetto ai sistemi di sicurezza e controllo, in base a specifici accordi formali con la Sovrintendenza, il Responsabile del servizio di Zètema potrà assumere le relative funzioni (apertura e chiusura del museo e dei magazzini e gestione delle chiavi, gestione locale degli allarmi antintrusione ove richiesto, gestione in locale - previa formazione - dell'impianto di rilevazione incendi, ecc.).

#### **Didattica**

Zètema organizza, realizza e promuove, secondo il piano proposto ed approvato dalla Sovrintendenza, le attività didattiche destinate alle scuole che comprendono visite e laboratori, eventi.

In particolare per l'utenza scolastica e il turismo studentesco, realizza il servizio didattico secondo il catalogo predisposto dalla Sovrintendenza stessa all'inizio di ogni anno scolastico, e comunque prima dell'inizio dell'apertura delle prenotazioni delle singole attività.

Il catalogo delle attività sarà articolato in visite e laboratori e corredato dalle relative schede progettuali per ogni attività, destinate agli operatori e alla comunicazione ai docenti tramite web.

Inoltre per il pubblico non scolastico Zètema realizza, secondo un progetto condiviso con la Sovrintendenza, un programma di attività didattiche in autofinanziamento. Zètema proporrà un calendario di iniziative, completo di titoli, schede progettuali e schede di comunicazione per il web, i cui contenuti scientifici saranno sottoposti all'approvazione della Sovrintendenza.

Il servizio verrà erogato nelle singole strutture museali del Sistema Musei Civici oltre che presso i monumenti del "Sistema Musei Civici" e nel più vasto patrimonio culturale di competenza della Sovrintendenza, secondo i programmi concordati.

Il servizio dovrà prevedere:

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top right, a signature below it, and several other initials and marks at the bottom right.



- l'organizzazione e realizzazione di visite didattiche, laboratori ed altre iniziative di carattere educativo e scientifico dedicati al pubblico scolastico. Il servizio sarà offerto in cinque lingue: italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo. A richiesta in altre lingue;
- la progettazione, l'organizzazione e la realizzazione di visite didattiche, laboratori ed altre iniziative di carattere educativo e scientifico differenziate per le diverse categorie di utenti, diversi dal pubblico scolastico, in regime di autofinanziamento. Il servizio sarà offerto in cinque lingue: italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e a richiesta in altre lingue;
- la promozione del programma annuale per le scuole e dei progetti speciali della Sovrintendenza o progettati in accordo con la Sovrintendenza stessa presso tutte le scuole della Capitale, di ogni ordine e grado, garantendo il coinvolgimento del corpo insegnante;
- la fornitura di videoguide nei musei di maggiore affluenza ed in particolare presso i Musei Capitolini, l'Ara Pacis e i Mercati di Tralano; di audioguide nei musei di minore affluenza, concordati con la Sovrintendenza; per i musei ad ingresso gratuito sarà possibile scaricare a pagamento i testi delle audioguide sui propri dispositivi, in sostituzione delle audioguide ora in distribuzione. Le descrizioni dei percorsi saranno disponibili, in tutti i casi, in almeno tre lingue (italiano, inglese, francese). Tutti i testi e i materiali dovranno essere approvati dalla Sovrintendenza;
- il supporto alla realizzazione di eventi e programmi didattici speciali della Sovrintendenza, volti alla comprensione e diffusione delle conoscenze del patrimonio;
- la realizzazione di eventi e programmi didattici speciali o progettati in accordo con la Sovrintendenza, e rivolti a categorie svantaggiate;
- la realizzazione e/o la promozione e l'organizzazione di iniziative didattiche istituzionali progettate dalla Sovrintendenza, in occasione di manifestazioni culturali cittadine stabilite dall'Amministrazione Capitolina, o con direttiva europea o disposizione ministeriale.

Al fine di diffondere la conoscenza e favorire la fruizione del patrimonio culturale e dell'offerta espositiva e culturale da parte degli studenti, il servizio didattico per le scuole di Roma Città Metropolitana dovrà essere gratuito fino a esaurimento della disponibilità (2002 visite didattiche e 160 laboratori), e prevedere laboratori attrezzati che possano consentire la sperimentazione di materiali e tecniche creative tramite le quali compiere un accostamento diretto e personale ai beni culturali oggetto dell'iniziativa didattica.

Le attività rivolte alle scuole sono su prenotazione allo 060608, le attività rivolte al pubblico adulto sono di norma a pagamento e su prenotazione allo 060808 salvo diverse indicazioni da parte della Sovrintendenza. Fanno eccezione le attività per il pubblico adulto, gratuite, in occasione di manifestazioni culturali cittadine stabilite dall'amministrazione o simili.

Per quanto riguarda il solo Planetario, data la specificità delle attività organizzate, si prevede un servizio scientifico ad hoc, come indicato nell'allegato B. Il personale addetto avrà cura di organizzarne ed effettuarne le attività e gli spettacoli.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.

## 1.b Servizi di supporto alla Sovrintendenza

### **Promozione e comunicazione**

La strategia di comunicazione del Sistema Musei Civici mira a rafforzare il posizionamento del Sistema e diffondere la programmazione degli eventi/mostre organizzate attraverso attività di comunicazione integrate offline e online, nonché con la sperimentazione di strumenti innovativi presenti sul mercato culturale.

Zètema supporta Roma Capitale nella definizione e pianificazione della strategia di comunicazione, gestione del piano mezzi, acquisto spazi, ideazione grafica, produzione e distribuzione dei materiali cartacei promozionali (inviti, depliant, cartelle, manifesti) e web (siti internet, apps su mobile, social network, virtual tour) sia per la comunicazione istituzionale del Sistema ma anche per tutti gli eventi e mostre organizzate presso il Sistema o altri spazi dell'Amministrazione.

Accanto alla proposta museale permanente vi sarà la promozione di mostre ed eventi quali la Notte dei Musei, Musei in Musica ecc. La selezione delle iniziative viene realizzata su indicazione della Sovrintendenza Capitolina. Tutte le campagne promozionali, sia quelle generali che quelle relative al singolo evento, dovranno essere caratterizzate da strategie di comunicazione tese a diffondere il patrimonio e le attività culturali della Sovrintendenza capitolina.

La costante attività di sensibilizzazione dei media, favorisce la diffusione e la risonanza delle iniziative culturali e la visibilità della Capitale in trasmissioni televisive, radiofoniche, su testate nazionali e locali. In sintonia con le attuali modalità di comunicazione, viene posta una cura specifica alle informazioni dirette alle testate web, con approfondimenti sui temi trattati. Particolare attenzione viene posta anche al lavoro di affiliazione della Stampa Estera che viene coinvolta in modo mirato a seconda degli eventi.

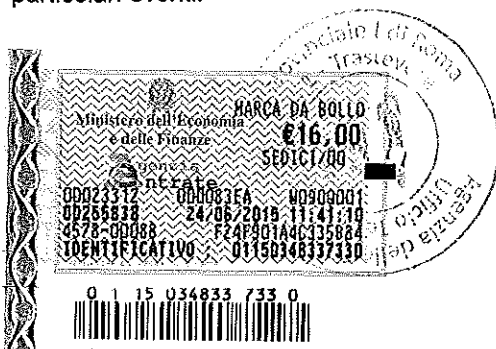
Per incentivare la promozione verso gruppi di visitatori, si intensifica l'attivazione e il consolidamento di convenzioni e accordi di comarketing con aziende, previa valutazione ed autorizzazione dell'Amministrazione Capitolina. Tale attività permette di essere presenti nelle intranet e social di grandi aziende di livello occupazionale medio/grandi.

In alcune aree di accoglienza/biglietterie dei musei verrà sperimentata l'attivazione di un network multimediale con il posizionamento di touch screen che oltre a dare informazioni utili sul Museo (prezzo, orari, servizi), daranno l'opportunità di scaricare App del Museo e manderanno in onda un palinsesto con una selezione degli eventi/mostre in programma nel Sistema e nella città.

Dato il termine del medio periodo del contratto, Zètema annualmente proporrà alla Sovrintendenza un piano di promozione e di marketing finalizzato a raggiungere e fidelizzare i diversi segmenti di pubblico e a coinvolgere i turisti, il mondo culturale e il pubblico romano, nel progetto di diffusione dei beni e delle attività culturali.

Annualmente verranno elaborati:

- report annuali dedicati al "Sistema Musei Civici" con l'obiettivo di verificare i risultati ottenuti nei musei;
- elaborazione di statistiche mensili sull'afflusso del pubblico, anche in occasione di singole iniziative, con indicazione analitica sulla distribuzione, giornate, fasce orarie, tipologia di biglietto e, tramite indagini a campione, anche provenienza geografica;
- realizzazione di iniziative promozionali dei Musei anche in occasione di particolari eventi.



*[Handwritten signatures and initials]*

5

NA

SC

### **WEB e Social networking**

La presenza web del Sistema e dei singoli musei dovrà garantire una copertura totale delle attività del Sistema Musei Civici, promuovere i musei stessi con attività promozionali in rete e attraverso la realizzazione di progetti, concordati con la Sovrintendenza, tesi a migliorare la fruizione del patrimonio culturale del circuito. Particolare attenzione dovrà essere garantita alle nuove modalità di fruizione legate agli smartphone e tablet.

L'attività comprende:

- l'aggiornamento del portale [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it) e dei 18 siti afferenti;
- l'invio mensile, e in occasione di particolari eventi, della newsletter digitale ai visitatori registrati;
- la gestione dei canali dei musei sui social network (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Issuu, Foursquare, Instagram, Tripadvisor) con aggiornamenti quotidiani delle attività programmate nei musei e creazioni di campagne specifiche per questi strumenti comunicativi;
- la cura del canale video Youtube e del canale foto Flickr;
- l'aggiornamento del blog del Sistema Musei Civici (<http://blog.museincomune.roma.it>);
- la gestione della piattaforma di e-commerce <http://foto.museiincomuneroma.it> che permette l'acquisto delle foto professionali ad alta risoluzione di immagini dei musei e dei monumenti della città;
- la gestione dell'app gratuita per Iphone e Android dedicata ai Musei Civici (MiCRoma);
- la manutenzione dei 5 virtual tour dei musei (Musei Capitolini, Mercati di Traiano, Museo dell'Ara Pacis, Museo Napoleonico e Casino Nobile);
- la progettazione e la realizzazione dei siti di alcune mostre (Festival Fotografia al MACRO, Passatoprossimo e Via dell'impero per il Museo di Roma);
- la cura della presenza dei Musei Civici sulla piattaforma Google Art Project (Musei Capitolini, Centrale Montemartini, Mercati di Traiano, Museo dell'Ara Pacis, Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco, Museo della Civiltà Romana, Museo delle Mura, Museo di Roma, Museo Napoleonico, Casa Museo Alberto Moravia, Galleria d'Arte Moderna, Museo Carlo Bilotti, Museo Pietro Canonica, Museo di Roma in Trastevere, Musei di Villa Torlonia, MACRO).

Sono inoltre garantite le seguenti attività:

- analisi dello stato dell'arte in rete riguardo soprattutto alle tematiche legate ai beni culturali e alla loro gestione;
- elaborazione di statistiche mensili sulle visite al portale, siti e app divise per la provenienza, anche in occasione di singole iniziative;
- realizzazione di contenuti appositi per il web (anteprime, backstage, allestimenti, interviste, #askacurator, contest, sondaggi);
- monitoraggio e gestione dell'interazione con il pubblico.

### **Relazioni esterne**

Per garantire la più ampia partecipazione di istituzioni, personalità e pubblico qualificato, fidelizzato o potenziale, Zetema supporta l'Amministrazione nell'intensa attività di Relazioni Esterne in occasione di eventi inaugurali e serate, incontri scientifici e culturali.

A tal fine, l'ufficio preposto dovrà interfacciarsi di volta in volta con i vari referenti di Roma Capitale (Ufficio del Cerimoniale del Sindaco, Relazioni Esterne/Uffici Stampa di Assessorato e Sovrintendenza, Direttori dei Musei etc.) per condividere e stilare una mailing list mirata e funzionale alla tipologia di evento ai quali inviare - con



liver

AP

4p

CRP

calendarizzazione strategica - un invito digitale con collegamento ipertestuale al sito web di riferimento. La creazione della casella di posta elettronica dedicata al servizio consente una gestione agile e tempestiva degli inviti e l'opportunità di offrire il servizio di *Repondez s'il Vous Plait* (R.S.V.P.).

Il servizio può comprendere anche la partecipazione a sopralluoghi mirati nonché attività di supporto quali distribuzione di pass e coupon omaggio, attività di recall telefonico, etc.

Il programma operativo delle attività di promozione da svolgere sarà definito e approvato annualmente dalla Sovrintendenza Capitolina, fino alla concorrenza dell'importo annuo indicato nell'allegato B.

#### **Customer care**

Zètema cura le seguenti attività:

- realizzazione delle indagini di *customer satisfaction* per rilevare la soddisfazione dei servizi offerti al pubblico nei musei e durante le mostre più rappresentative, e il monitoraggio della qualità dei servizi;
- trattamento dei reclami e invio trimestrale dei report reclami ai Direttori;
- controllo dei libri dei commenti;
- pianificazione delle azioni correttive e preventive;
- aggiornamento della carta della qualità dei servizi in italiano e in inglese del Sistema Musei Civici;
- compilazione annuale degli indicatori della carta della qualità dei servizi;
- compilazione e trasmissione trimestrale degli indicatori del presente contratto nell'Allegato "C".

#### **Servizio di Pulizie**

Il servizio di pulizie verrà effettuato nei locali delle singole strutture museali facenti parte del "Sistema Musei Civici", come riportato nella tabella allegata (tabella n. 3 "Schede pulizie").

Il servizio dovrà essere reso in modo tale da conservare il più possibile integro e gradevole lo stato dei luoghi, attraverso periodici e sistematici interventi, inclusa la derattizzazione.

Il servizio di pulizia, che comprende anche la fornitura dei beni di consumo (carta igienica, sapone, prodotti per la pulizia, etc.), dovrà essere garantito secondo la tabella allegata e in generale nelle aree espositive, nelle aree destinate ai servizi di accoglienza al pubblico, negli uffici, nei servizi igienici, nelle aree esterne del museo o sito (piazze, cortili, parcheggi, ecc.).

Il servizio si svolgerà prevalentemente nelle ore di chiusura al pubblico delle strutture. Presso alcuni musei, secondo quanto concordato con la Sovrintendenza a seconda delle esigenze, sarà garantito anche un presidio nel corso della giornata.

#### **Manutenzione ordinaria edilizia e degli impianti**

Il servizio comprenderà interventi di manutenzione ordinaria edilizia, e manutenzione degli impianti (elettrici, meccanici, ecc.).

Gli interventi dovranno essere coordinati e programmati con la struttura tecnica della Sovrintendenza, attraverso l'impiego di adeguate professionalità, al fine di garantire con continuità l'efficacia e l'efficienza del servizio.

Il monitoraggio verrà effettuato in modo costante e continuativo al fine di programmare gli interventi manutentivi ricorrenti, mentre gli interventi non programmabili si definiranno sulla base di specifica richiesta da parte della Sovrintendenza.

Gli interventi di **manutenzione ordinaria edilizia** riguardano le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture, con mantenimento degli elementi

7  
ZAS

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large arrow pointing upwards and the word "pulizie" written vertically.

preesistenti, attraverso lavori sostanzialmente di riparazione dell'esistente di limitata estensione, eseguiti solo a seguito di formale comunicazione del referente responsabile di Roma Capitale. Gli interventi si possono riassumere sommariamente come:

- Manutenzione di pavimentazioni esterne e interne, di balconi, terrazze e relative ringhiere o parapetti, di tetti e lastrici solari, volta anche a contrastare le infiltrazioni di acque meteoriche;
- Manutenzione di grondaie, pluviali, pozzetti e caditoie di smaltimento delle acque, previa pulizia, disostruzione e riparazione;
- Manutenzione di rivestimenti interni ed esterni;
- Manutenzione d'infissi interni ed esterni, portoni e cancelli;
- Manutenzione delle superfici murarie di tipo non decorato;
- Manutenzione dell'impianto idrico-sanitario, per la sola disostruzione, riparazione e/o sostituzione degli apparecchi igienici sanitari, di rubinetterie e accessori di ulteriori componenti, per guasti che non comportino demolizioni di parti murarie, pavimenti e sottofondi.

Tutti gli interventi dovranno essere svolti nel pieno rispetto delle norme che regolano la Sicurezza nei luoghi di lavoro e nei cantieri temporanei e mobili (D.lgs 81/08 e s.m.i.)

Zètema, al fine di ottimizzare l'esito e la programmazione delle attività, svolgerà un servizio di monitoraggio e controllo dei siti della cui manutenzione è incaricata e fornirà al referente responsabile di Roma Capitale/Sovrintendenza Capitolina una relazione mensile con l'indicazione, per ogni sito, delle eventuali criticità, degli interventi da realizzare e del loro indice di priorità.

Potrà essere oggetto di specifico accordo fra le parti la realizzazione d'interventi complessi che esulano da quelli su elencati, che richiedano una fase istruttoria e progettuale e l'ausilio di competenze specialistiche.

In alcuni siti – che saranno definiti con la Sovrintendenza anche in continuità con quanto già avviato nel 2014, vista la complessità e la particolarità edilizia e architettonica (es. Musei Capitolini - Teca Marco Aurelio e Muro Romano -, Museo dell'Ara Pacis, Macro di Via Reggio Emilia - Ala Nuova), la manutenzione sarà di tipo programmato, secondo un piano concordato tra le parti, che preveda il monitoraggio dei tetti e delle terrazze, degli infissi interni ed esterni e delle vetrate, comprese le gronde, i discendenti pluviali e i pozzetti di smaltimento delle acque.

**La manutenzione ordinaria degli impianti elettrici e d'illuminazione** consiste in interventi di limitata estensione che non devono richiedere modifiche delle certificazioni esistenti e dovrà essere espletata ai sensi della norma CEI 64-8, salvo specifica autorizzazione della Sovrintendenza. A titolo esemplificativo:

- revisione e riparazione impianti elettrici di forza motrice;
- revisione e riparazione impianti elettrici di illuminazione;
- cambio corpi illuminanti esauriti;
- predisposizione ed invio richieste ad ASL, ARPA o soggetti privati abilitati di verifica impianto di messa a terra e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche ai sensi del D.P.R. n. 462/01 del 22/10/01;
- impianti rilevamento temperatura nei musei e nei luoghi adibiti a mostre.

Ove mancanti le certificazioni di conformità o di rispondenza degli impianti elettrici, a seguito di formale richiesta del referente responsabile di Roma Capitale/Sovrintendenza Capitolina, la Società Zètema potrà attivare/procedere alla redazione delle stesse secondo quanto previsto dell'art 7, comma 6, del DM 37/08 che recita: "la dichiarazione di rispondenza è necessaria e sostituisce la dichiarazione di

conformità quando quest'ultima non sia stata prodotta o non sia più reperibile per gli impianti eseguiti prima dell'entrata in vigore del suddetto decreto" (il 27.03.2008).

Potrà essere oggetto di specifico accordo fra le parti la realizzazione d'interventi complessi, che richiedano una fase istruttoria e progettuale e l'ausilio di competenze specialistiche.

Zètema curerà la manutenzione ordinaria degli impianti termici, idrici e antincendio del Museo dell'Ara Pacis e dell'ala nuova del MACRO che consistono in: impianto idrico antincendio e prevenzione incendi (esclusi estintori e manichette), impianto elettrico e d'illuminazione, dispositivi scariche atmosferiche, impianto idrico - comprensivo delle fontane monumentali -, impianto termico e di condizionamento.

Gli altri impianti di prevenzione incendi sono in carico alla Sovrintendenza Capitolina e al Dip.to SIMU.

Zètema curerà la manutenzione della struttura del Planetario, e in particolare il sistema di proiezione, costituito da una serie di impianti d'illuminazione, meccanici, tecnologici e di server video a servizio dell'esposizione.

#### **Diserbo**

Il servizio interessa i siti archeologici e monumentali e le aree verdi di pertinenza dei Musei del Sistema Civico, individuate dalla Sovrintendenza, come riportate nell'allegata tabella 5).

L'attività di diserbo prevede diverse attività connesse tra loro (sfalcio e diserbo, decespugliamento, potatura o abbattimento delle essenze arboree, pulizia, spazzamento e lavaggio di piani pavimentati, raccolta rifiuti solidi e vegetali ecc.) volte a garantire in generale il decoro delle aree di proprietà comunale, di interesse storico-archeologico.

Il costo del diserbo verrà calcolato sulla base dei metri quadrati indicati in tabella, o delle ore/uomo del vigente tariffario della Regione Lazio o di altro tariffario in vigore. La frequenza degli interventi sarà concordata sulla base di un piano annuale, definito dalla Sovrintendenza in linea con le risorse disponibili e secondo le priorità individuate.

#### **Servizio di vigilanza armata**

Il servizio sarà articolato come segue:

- Musei Capitolini: n. 3 postazioni ore 9.30-19.30; n. 1 postazione ore 9.30-18.30.
- Museo Carlo Bilotti: n. 1 unità in servizio notturno con autopattuglia dalle ore 19 alle ore 7; servizio diurno dal lunedì alla domenica nelle ore di assenza dei custodi e del coordinatore del servizio.
- Museo della Civiltà Romana: n. 1 unità h24 con autopattuglia notturna fino al 30 aprile.
- MACRO/Villa Torlonia: n. 1 unità in servizio con autopattuglia dalle ore 19 alle ore 8, fino al 19 aprile. Dal 20 aprile n. 1 unità in servizio con autopattuglia dalle ore 19 alle ore 24; servizio di apertura Villa Torlonia/MACRO dalle 7 alle 8.

Il servizio di vigilanza armata sarà espletato da guardie particolari giurate collegate h24 con la propria centrale operativa.

In caso di necessità il servizio potrà previo accordo tra le parti essere rimodulato.

#### **Contributo di soggiorno**

Zètema Progetto Cultura Srl incassa, per conto dell'Amministrazione Capitolina, il contributo di soggiorno previsto per i visitatori dei Musei Civici non residenti nel territorio di Roma Capitale, attraverso la maggiorazione della tariffa di entrata nella misura di € 1,00. Le risorse così reperite saranno versate alla Tesoreria di Roma Capitale secondo le disposizioni della Ragioneria di Roma Capitale.

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top, a circular stamp, and several other initials and marks.

### Copertura assicurativa

Zètema dovrà garantire, attraverso primaria compagnia, la copertura assicurativa *all risks opere d'arte* in giacenza nel "Sistema Musei Civici" – secondo elenchi già forniti dalla Sovrintendenza e successivamente oggetto di aggiornamento - per un massimale complessivo di € 270.000.000,00 (duecentosettantamiliardi/00) e la copertura assicurativa per R.C. per il "Sistema Musei Civici" con un massimale di € 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) per sinistro.

Il contratto con la compagnia assicurativa prevedrà anche una convenzione relativa alle opere della Sovrintendenza date in prestito a terzi; gli introiti così generati saranno messi a disposizione della Sovrintendenza secondo le indicazioni della stessa, entro il 28 febbraio di ogni anno.

### Servizio di libreria e editoria

Il servizio di libreria nel "Sistema Musei Civici" sarà svolto nei locali indicati dalla Amministrazione e garantito almeno per tutta la durata di apertura al pubblico dei Musei.

Zètema e la Sovrintendenza concordano un Piano editoriale da svilupparsi nell'arco della durata del contratto.

Zètema curerà la vendita di pubblicazioni utili alla promozione culturale. Potranno essere posti in vendita monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste di elevato standard editoriale, inclusi quelli di produzione straniera, con una particolare attenzione alla produzione multimediale e digitale.

Zètema curerà la vendita di prodotti di merchandising, realizzati da terzi.

Zètema fornirà un rendiconto trimestrale del servizio di libreria e editoria articolato per specifici settori.

### Servizio di ristoro e attività di catering

I servizi di ristoro e le attività di catering verranno erogati nei locali delle strutture museali del "Sistema Musei Civici" indicati dalla Sovrintendenza Capitolina. Zètema dovrà garantire il servizio, ricorrendo a società specializzate.

Il servizio di ristoro sarà effettuato presso i Musei Capitolini, Museo Carlo Bilotti (presso la Casina del Lago), Museo di Roma a Palazzo Braschi, MACRO.

In tutti gli altri musei sarà possibile effettuare attività di catering negli spazi dedicati già individuati e riepilogati nel Tariffario inserito nella Tabella n. 6) in appendice a questo documento. Eventuali variazioni potranno essere successivamente concordate.

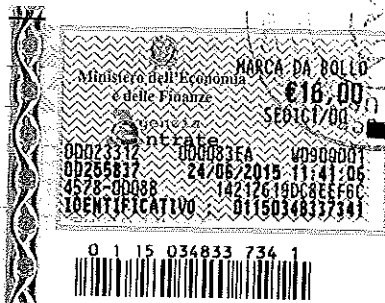
Il servizio di ristoro dovrà prevedere l'erogazione delle seguenti prestazioni essenziali:

1. somministrazione di bevande, generi di caffetteria e piccola gastronomia;
2. pulizia delle stoviglie, dei banconi, delle attrezzature varie e del locale;
3. manutenzione ordinaria dei locali nonché delle strutture, attrezzature, arredi, apparecchiature ecc.;
4. rispetto di tutte le garanzie in materia igienico-sanitaria e degli *standard* prestazionali di qualità elevata;
5. contabilizzazione secondo le vigenti disposizioni in materia di incassi.

I prezzi delle bevande e degli alimenti dovranno essere esposti al pubblico in modo visibile dovranno essere quelli stabiliti dai regolamenti e dalle leggi vigenti in materia.

### Servizi di supporto ad Archivi e Biblioteche e Catalogazione

Zètema offre alla Sovrintendenza attività di supporto nella gestione complessiva degli archivi, nell'obiettivo di valorizzarli e di promuovere la diffusione del patrimonio storico-artistico, archeologico, monumentale e architettonico di Roma Capitale per mezzo delle informazioni raccolte e ordinate nel sistema.



Il servizio è finalizzato alla gestione di archivi cartacei e digitali, in particolare all'implementazione del Catalogo Unico di Sovrintendenza informatizzato in SIMART - sistema informativo in cui vengono registrati i dati raccolti sui beni di pertinenza della Sovrintendenza -, per garantirne una più capillare e organica fruibilità, anche pubblica, nonché al supporto nella gestione delle biblioteche di Sovrintendenza.

Il programma operativo, predisposto annualmente in base a obiettivi e indicazioni della Sovrintendenza, richiede una costante attività di programmazione e coordinamento anche al fine di attribuire correttamente professionalità e competenze del personale in funzione delle mansioni e attività da svolgere.

Le attività consistono in:

- **Schedatura scientifica:** l'attività di schedatura prevede l'utilizzo basilare degli standard catalografici (schede catalografiche, authority file, schede censimento territoriale, schede multimediali) presenti nel database della Sovrintendenza, e in prevalenza:

Beni Mobili

- Scheda RA: reperto archeologico;
- Scheda TMA: tabelle materiali archeologici;
- Scheda OA: opere e oggetti d'arte;
- Scheda OAC: opere d'arte contemporanea;
- Scheda F: fotografia;
- Scheda D: disegno;
- Scheda S: stampe;
- Scheda BDM: beni demotnoantropologici materiali;
- Scheda NU: beni numismatici;
- Scheda PST: beni patrimonio scientifico e tecnologico;
- Scheda BAR: beni archivistici.

Beni Immobili

- Scheda A: architettura;
- Scheda PG: parchi e giardini.

Nel sistema vengono anche riversati i dati raccolti in relazione al Sistema Informativo Geografico (GIS), al fine di consentire una puntuale analisi dei monumenti e monitorare gli interventi sul territorio.

- **Attività di ricerca:** indagini storiche, bibliografiche e archivistiche per la completa compilazione delle schede di catalogo, approfondimenti su siti e monumenti in vista della ri-apertura al pubblico, celebrazioni, e in generale argomenti correlati a obiettivi e progetti della Sovrintendenza.

- **Supporto alle attività di coordinamento del Catalogo Unico:** supporto per la corretta redazione e la consultabilità dei dati negli archivi in SIMART, mediante l'assistenza e il supporto scientifico alle U.O.

- **Scansioni e collegamenti multimediali:** attività di acquisizione digitale di immagini per il completamento e l'implementazione della catalogazione in SIMART e per la corretta documentazione del patrimonio e realizzazione di collegamenti delle schede multimediali a quelle catalografiche.

- **Fotografie:** campagne di documentazione fotografica, secondo gli standard richiesti (35mm, diapositive, 6x6, foto digitali) per l'implementazione della catalogazione in SIMART e per la corretta documentazione del patrimonio.



- **Supporto alla gestione di archivi e biblioteche:** le attività comprendono – anche con l'uso delle nuove tecnologie informatiche - la selezione, la catalogazione e l'ordinamento dei materiali documentari e archivistici (in SIMART) e dei volumi e del materiale bibliografico (schedatura in SBN e/o in SIMART) conservati nelle biblioteche e negli archivi della Sovrintendenza, oltre al supporto per l'apertura al pubblico.

- **Altre attività trasversali:** nell'ambito del contratto di servizio, saranno incrementate le attività trasversali, come l'attività degli "osservatori", posti a monitorare importanti monumenti della città di Roma, amalgamando e uniformando i dati scientifici e storici raccolti.

- **Archivio fotografico digitale**

Il servizio consiste nella gestione e sviluppo dell'archivio fotografico, istituito con Delibera n. 105 di Giunta Capitolina il 6 aprile 2011, che consente di consultare sul portale [www.museiincomune.it](http://www.museiincomune.it) fotografie di proprietà della Sovrintendenza, con possibilità di acquisto delle stesse in alta definizione.

- **Manutenzione del Sistema SIMART:** dovrà essere garantita la sua manutenzione secondo le indicazioni e le direttive della Sovrintendenza, in particolare:

- ✓ Servizi di gestione e sviluppo applicativo e sistemistico;
- ✓ Consolidamento, aggiornamento ed upgrade delle piattaforme di base dei sistemi operativi, DBMS, HTML, Net.framework;
- ✓ Funzionalità moduli applicativi e nuove implementazioni;
- ✓ Sviluppo ed attivazione nuovo portale divulgativo internet;
- ✓ Web GIS.

La valutazione economica sarà effettuata sulla base del tariffario basato sul prezzo della giornata/uomo stimato in euro 600,00 per profilo professionale tipo "executive/DB Administrator". Il tariffario e i prezzi sopra citati potranno essere aggiornati nell'ambito del Comitato di Coordinamento sulla base di esigenze sopraggiunte. Per specifiche implementazioni di carattere complesso e/o per l'acquisizione di nuovi moduli applicativi e ulteriori specifiche licenze software, potranno essere individuati appositi "prezzi a corpo".

**Attività di supporto all'ufficio tecnico della Sovrintendenza**

L'attività consiste nella fornitura, ai sensi delle vigenti disposizioni legislative, dei supporti attinenti i servizi di ingegneria e architettura all'ufficio tecnico della Sovrintendenza. Gli ambiti sono, in via esemplificativa ma non esaustiva, inerenti interventi di conservazione, valorizzazione e ottimizzazione gestionale, manutenzione ordinaria e ristrutturazione edilizia e nuova edificazione, allestimenti museali ed espositivi, scavi ed indagini archeologiche, nonché all'insieme delle opere pubbliche di competenza degli uffici di Roma Capitale.

Potrà essere oggetto di specifici accordi fra le parti la realizzazione di interventi complessi che spazino dalla manutenzione, alla conservazione, alla catalogazione, fino agli adempimenti per la sicurezza e che richiedano una fase istruttoria e progettuale e l'ausilio delle diverse competenze specialistiche della società.

In particolare, considerato il know-how e la strumentazione a disposizione, Zètema può svolgere le seguenti attività:

- progettazione architettonica, strutturale e impiantistica e/o supporto alla redazione di elaborati grafici progettuali ed allegati tecnici-contabili, ai sensi del Decreto legislativo 163/06, del D.P.R. 207/2010 e del Decreto legislativo 41/2004;
- direzione dei lavori, contabilità, assistenza di cantiere e assistenza al collaudo;
- coordinamento della sicurezza in fase di progettazione e di esecuzione dei lavori ai sensi del Decreto legislativo 81/2008 e s.m.i.;
- servizi tecnici integrati per il monitoraggio dello stato dei luoghi e la messa a norma dei siti;
- pianificazione e progettazione urbanistica;

- redazione di rilievi plano-altimetrici, triangolazioni e poligonali di precisione, rilevamento dettagliato e misurazioni, anche con laser scanner, di edifici monumenti e aree archeologiche, e fotogrammetria con restituzione digitalizzata 2D e 3D;
- progettazione di allestimenti di spazi espositivi, di accoglienza ed informazione turistica;
- analisi dello stato di conservazione delle strutture, dei paramenti e delle decorazioni, per mezzo di indagini, mappature del degrado e quadri fessurativi;
- aggiornamento e verifica dei rilievi cartacei con relativa vettorializzazione degli elaborati grafici;
- attività di validazione dei progetti;
- attività di supporto al Responsabile Unico del Procedimento;
- indagini geologiche, geotecniche e diagnostica;
- ricerche storiche e documentazione archivistica, iconografica e bibliografica;
- redazione di documentazioni fotografiche;
- studi di fattibilità economica e piani economici finanziari con particolare riferimento alle procedure di finanza di progetto.

La valutazione economica dell'attività di supporto attinente i servizi di ingegneria e architettura si basa su due criteri contabili: sulla base di quanto previsto nel Decreto ministeriale n. 143 del 31 ottobre 2013 e sulla base del calcolo a vacazione a giornate/uomo.

Nel primo caso l'importo dell'onorario è calcolato in relazione alla classe e categoria dei lavori da eseguire applicando le percentuali delle tabelle del suddetto decreto, con l'applicazione di una riduzione forfettaria percentuale del 30% (trenta per cento) sui corrispettivi di volta in volta risultanti per ogni singola attività.

Nella valutazione a vacazione, il costo giornata/uomo è di 172,00 oltre oneri previdenziali ed IVA per il disegnatore e l'assistente di cantiere, € 186,00 oltre oneri previdenziali ed IVA per il geometra, € 224,00 oltre oneri previdenziali ed IVA per l'architetto e € 232,00 oltre oneri previdenziali ed IVA per l'architetto capo-progetto e l'ingegnere.

Ai sensi dell'art 8 del contratto di affidamento di servizi, ai costi viene applicato un 14% di ricarico, per la copertura delle spese generali della società e delle imposte dirette e indirette.

Nel caso di erogazione di servizi specialistici, la valutazione economica sarà calcolata a corpo in funzione della prestazione richiesta.

#### **Attività di monitoraggio e manutenzione ordinaria del patrimonio culturale**

L'attività consiste nella documentazione e nei servizi finalizzati alla conservazione comprensivi di eventuali lavorazioni indifferibili su opere custodite nel sistema musei civici, nei depositi, nei siti archeologici, monumentali e del patrimonio storico-artistico, secondo un programma annuale concordato con la Sovrintendenza Capitolina per i Beni Culturali.

Saranno effettuate le seguenti tipologie di attività:

- monitoraggio e rilevamento dello stato di conservazione dei diversi tipi di manufatti effettuato mediante specifiche schede digitali o cartacee appositamente redatte e corredate da idonea documentazione fotografica;
- condition report in entrata e in uscita per opere destinate a mostre o esposizioni o prestiti;
- imballaggio leggero, assistenza e accompagnamento alla movimentazione e al trasporto di opere d'arte di piccole e medie dimensioni per mostre, prestiti e allestimenti;
- operazioni di conservazione e di ordinaria manutenzione sui beni culturali di Roma Capitale, come ad esempio :
  - disinfezione ed eliminazione di attacchi biologici (alghe, funghi, muschi, licheni,) e di materiali dannosi sovrapposti alle superfici delle opere;

- depolveratura e/o lavaggio di manufatti;
- rimozione di scritte vandaliche e di materiali incongrui;
- revisione dei numeri di inventario, siglatura, rubricatura di beni della Sovrintendenza Capitolina;
- riordino di depositi di materiali archeologici e del patrimonio storico artistico;
- operazioni di rilevamento dei parametri termo-igrometrici di ambienti museali e siti archeologici confinati;
- collaborazione e coordinamento con altre Aree di Zètema per progetti integrati multisettoriali;
- esercizio della funzione di supporto delle necessità di conservazione e restauro della Sovrintendenza Capitolina.

Nell'ambito della valorizzazione delle competenze professionali e dell'esperienza del personale di Zètema, potrà essere attivato su indicazione della Sovrintendenza un servizio di consulenza al privato cittadino e alle Istituzioni, nell'indicazione e nell'individuazione **delle corrette metodologie di conservazione del bene tutelato di interesse storico-artistico.**

La valutazione economica sarà formulata in base alle giornate/uomo preventivate per l'esecuzione del lavoro, dello stato di conservazione e del costo dei materiali necessari. Il prezzo giornata/uomo dell'operatore è di € 205,00 oltre IVA. Ai sensi dell'art 8 del contratto di affidamento di servizi, ai costi viene applicato un 14% di ricarico, per la copertura delle spese generali della società e delle imposte dirette e indirette.

#### Servizi di supporto ad attività tecnico-scientifiche

Il servizio consiste in attività di supporto alla Sovrintendenza in materie tecnico-scientifiche e amministrative.

In particolare il servizio riguarda:

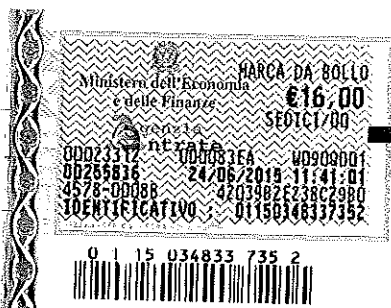
- supporto nella gestione dei servizi di informazione e accoglienza;
- supporto nella redazione dei dati statistici delle affluenze dei musei;
- supporto a procedure amministrative;
- supporto all'organizzazione di eventi e di relazioni esterne;
- supporto alle Segreterie di Direzione;
- supporto all'attività di Redazione.

Per i servizi sopra elencati sono a disposizione n. 26 unità, che saranno impegnate nei servizi secondo un programma definito con la Sovrintendenza, e opereranno secondo procedure concordate con la Sovrintendenza stessa.

#### Aperture straordinarie

Il servizio riguarda le aperture straordinarie delle sedi museali, e dovrà prevedere la realizzazione di iniziative culturali, itinerari di visite guidate, cicli di conferenze ed altre attività di diffusione della cultura programmate dall'Amministrazione Capitolina, anche in rapporto con altri Enti Territoriali di riferimento, all'interno del "Sistema Musei Civici" e dell'intero patrimonio museale, archeologico, storico, artistico e paesaggistico di Roma. Negli spazi individuati nelle planimetrie delle singole strutture museali si potranno organizzare manifestazioni ed eventi culturali compatibili con i luoghi secondo un programma annuale approvato dalla Sovrintendenza. Ogni ulteriore iniziativa dovrà avere preventivamente il nulla osta della Sovrintendenza.

Le modalità di gestione degli spazi già individuati sono riepilogate nel Tariffario inserito nella Tabella n. 6 in appendice a questo documento. Eventuali variazioni potranno essere successivamente effettuate. Nell'ambito delle sale presenti nei Musei, l'Amministrazione Capitolina concorderà con la società Zètema l'utilizzo delle stesse anche in relazione alle richieste del Gabinetto del Sindaco o di altri soggetti istituzionali dell'Amministrazione per incontri, convegni, eventi.



00

luc. [Signature]

Per le aperture straordinarie riservate all'Amministrazione Capitolina, Zètema potrà fornire, previi specifici accordi economici, i servizi straordinari di assistenza in sala, pulizia ed altro che si rendano necessario allo svolgimento dell'evento.

La realizzazione di tali iniziative potrà essere coadiuvata dalla presenza di adeguate professionalità tecniche in grado di seguire l'organizzazione dei singoli eventi.

Con specifici affidamenti, di volta in volta, verranno definiti gli aspetti economici e organizzativi, e quant'altro connesso alle manifestazioni.

### **Organizzazione Mostre**

Il servizio Mostre riguarda l'organizzazione di attività espositive secondo un programma annuale concordato con la Sovrintendenza Capitolina e all'interno del "Sistema Musei Civici" e dell'intero patrimonio museale, archeologico, storico, artistico e paesaggistico di Roma Capitale.

Si prevede l'organizzazione di 55-65 mostre (di cui circa 30 in "ospitalità").

La realizzazione di tali iniziative è curata da un gruppo composto da 6 unità con adeguate professionalità tecniche, coordinate da un Dirigente di Area, che cura il supporto alla Sovrintendenza in tutte le fasi di progettazione e organizzazione dell'evento.

Con specifiche determinazioni dirigenziali e convenzioni, di volta in volta, verranno definiti gli aspetti organizzativi e gestionali (quali ad esempio trasporto, allestimenti, curatela, assicurazione, promozione, prestazioni in orario straordinario), editoriali, eventuali costi di registrazione degli atti e quant'altro connesso alle manifestazioni. Resta inteso che per tali attività non possono essere previsti costi aggiuntivi da parte di Zètema per competenze organizzative o assunzioni di personale, anche a tempo determinato.

Si prevede per esempio la possibilità di gestire progetti che coinvolgono il patrimonio capitolino quali per esempio la Valorizzazione dei Fori Imperiali al Foro di Augusto e il progetto di valorizzazione dei locali ai piano terra di via dei Cerchi in una sala espositiva destinata che ospiti mostre e iniziative che possano autofinanziarsi e una sala deposito reperti archeologici.

Tali convenzioni e affidamenti saranno coperti con risorse economiche di Roma Capitale.

Per le mostre "in ospitalità", per le quali l'intervento di Zètema riguarda prevalentemente i servizi museali e la comunicazione, sarà redatto un atto di impegno tra Roma Capitale e il proponente, per la cessione gratuita dello spazio.

Poiché la programmazione delle mostre per l'anno 2015 è già avviata, le modalità di definizione dei corrispettivi economici sopradescritte saranno applicate alle mostre di stipula successiva alla sottoscrizione del presente contratto, mentre quelle in corso (v. elenco allegato alla Tabella n. 7) saranno regolate dalla convenzioni a suo tempo stipulate; queste ultime garantiscono la copertura dei costi del servizio di Area per l'87,5 % del costo totale del 2015. Il restante costo, pari a € 56.567,10 (oltre IVA) è inserito alla voce Servizi organizzazione mostre nell'Allegato B - Piano Economico Sovrintendenza.

### **Organizzazione Eventi**

Il servizio Eventi riguarda il supporto all'organizzazione della partecipazione del Sistema Musei Civici ai grandi eventi cittadini e nazionali, come Notte dei Musei e Musei in Musica, a titolo di promozione del Sistema stesso.

La realizzazione di tali iniziative è curata da un gruppo composto da 4 unità con adeguate professionalità tecniche, coordinate da un Dirigente di Area, in grado di programmare e garantire la pianificazione, la sicurezza e congruenza delle fasi allestimento, la promozione e tutte le altre fasi organizzative necessarie

all'organizzazione dell'evento. Il costo di questo personale è attribuito per competenza al Dipartimento Cultura e al Gabinetto del Sindaco, alla voce Organizzazione Eventi nell'Allegato B – Piano Economico.

I musei diventati a titolo gratuito nel 2014 saranno oggetto di particolare attenzione e di eventi e rassegne ad essi dedicati e da essi ospitati.

Gli eventi finanziati e ricorrenti saranno selezionati con bandi ad evidenza pubblica concordati preventivamente con la Sovrintendenza.

Per quanto riguarda la Pelanda, si potranno organizzare e ospitare manifestazioni culturali, eventi, etc. Tutti i servizi necessari (custodia, pulizie, manutenzioni, servizi di biglietteria, noleggio materiali e service, etc) funzionali allo svolgimento delle suddette attività e definiti di volta in volta, saranno a cura di Zètema e saranno a carico degli organizzatori degli eventi o dell'Amministrazione Comunale, e quantificati secondo i parametri del presente Contratto.

### **Parcheggio MACRO**

Zètema gestirà, anche ricorrendo a società specializzate, il parcheggio situato ai piani interrati del MACRO con ingresso da via Cagliari. Il parcheggio, su tre livelli, consta di 156 posti auto.

La Sovrintendenza avrà diritto a n. 5 posti gratuiti.

### **Coordinamento**

In funzione della complessità e della rilevanza dei servizi di supporto alle strutture della Sovrintendenza, sarà istituito un Comitato di Coordinamento, il cui funzionamento non comporterà alcun costo aggiuntivo per le parti.

Il Comitato di Coordinamento sarà composto da quattro membri, due rappresentanti della Sovrintendenza e due della società Zètema, nominati con successivi appositi provvedimenti e si occuperà di approvare i programmi annuali delle attività svolte a supporto della Sovrintendenza, verificandone l'andamento e apportando, ove necessario, modifiche e/o integrazioni dei programmi annuali relativi, in particolare, a servizi a supporto di archivi e biblioteche, didattica, attività di supporto all'ufficio tecnico della Sovrintendenza attraverso servizi di ingegneria e architettura, attività di conservazione e manutenzione ordinaria del patrimonio culturale, diserbo e manutenzioni.

Eventuali modifiche ai programmi andranno ratificate con successivi provvedimenti.

Il monitoraggio e la customer satisfaction delle attività previste nell'allegato "C" "Standard quali-quantitativi dei servizi" saranno inviate alla Sovrintendenza con report periodici da definirsi congiuntamente.

**Elenco Tabelle allegate.**

1. Orario musei.
2. Riepilogo personale.
3. Schede pulizie.
4. Tabella costi servizi di Gestione Archivi, Biblioteche e Catalogazione.
5. Elenco siti archeologici.
6. Tariffario aperture straordinarie.



A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'D' followed by a cursive name.

17

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Poveri'.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M.A.'.

Tabella 1 - Orario musei

Musei Capitolini	Lunedì-domenica 9,30-19,30
Centrale Montemartini	Martedì-domenica 9-19
Mercati di Traiano	Lunedì-domenica 9,30-19,30
Museo dell'Ara Pacis	Lunedì-domenica 9,30-19,30
Museo di scultura antica Giovanni Barracco	Martedì-domenica ottobre – maggio 10-16; giugno – settembre 13.00- 19.00
Museo della Civiltà Romana Museo Astronomico Planetario	temporaneamente chiuso
Planetario gonfiabile presso Technotown	Orario invernale 10-19 Orario estivo 13-23
MACRO	Martedì-domenica 10,30-19,30
MACRO Testaccio	Martedì-domenica 16,00-22,00
Villa di Massenzio	Martedì-domenica 10.00-16.00
Museo di Roma	Martedì-domenica 10-19
Museo Napoleonico	Martedì - domenica 10.00-18.00
Museo della Repubblica Romana e della Memoria Garibaldina	Martedì-venerdì 10.00 -14.00 Sabato, domenica e festivi 10.00-18.00
Casa Museo Alberto Moravia	Su prenotazione
Museo Carlo Bilotti	Martedì- venerdì ottobre – maggio 10-16; giugno – settembre 13.00- 19.00 sabato e domenica 10.00-19.00
Museo Pietro Canonica	Martedì-domenica ottobre – maggio 10-16; giugno – settembre 13.00- 19.00
Museo di Roma in Trastevere	Martedì-domenica 10-20
Musei di Villa Torlonia	Martedì-domenica 9-19
Museo Civico di Zoologia	Martedì-domenica 9-19
Galleria d'Arte Moderna	Martedì-domenica 9-18.30
Museo della Matematica	su prenotazione
Museo Pleistocenico	Mar-ven su prenotazione; sab e dom 10-14
Museo Arte Sanitaria	su prenotazione



luce

Up

RF  
ZRP

Tabella 2- Riepilogo personale

Musei	ASSISTENZA IN SALA			BIGLIETTERIA N. postazioni previste	ACCOGLIENZA E SUPPORTO ALLA MANUTENZIONE N. postazioni previste	VIGILANZA ARMATA N. unità diurne previste	VIGILANZA ARMATA N. unità notturne previste
	n. postazioni previste in orario di apertura	N. post. previste il lunedì e nelle ore precedenti l'apertura*	N. unità Capiservizio				
Musei Capitolini	30,5	9	5	2	2	4	
Centrale Montemartini	3	1	1	1	1,5		
Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali	8	2	3	1			
Museo di Roma	6	2	2	1	1		
Museo Napoleonico	2,5	1	2,5				
Museo Barracco	3	1					
Museo di Roma in Trastevere	2	1	2,5	1			
Museo della Civiltà Romana e Planetario							
Museo Canonica e Meridiana	1	1			1		
MACRO e Mattatoio	12	3	2	2			0,5
Musei di Villa Torlonia	10	2	3	1			0,5
Museo delle Mura	1				1		
Museo dell'Ara Pacis	7	2	3	1			
Museo Carlo Blotfi	2	1	1			1	1
Villa di Massenzio	1				1		
Territorio	4,5	1					
Museo della Repubblica Romana e della Memoria Garibaldina	2	1					
GAM	2	1		1			
Museo civico di Zoologia				1			
Reception Casina dei Pierleoni	1						
Reception Sovrintendenza	1						
Reception Piazza Campitelli	1						
Centri culturali-Casa del Cinema	5						
SMC - vari siti					7		
<b>TOTALE</b>	<b>105,5</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>14,5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

\*per i musei aperti il lunedì, riguarda solo le postazioni nelle ore precedenti l'apertura

Handwritten notes and signatures:

- Large stylized signature: *OL*
- Vertical signature: *ma*
- Signature: *4p*
- Signature: *19*
- Signature: *MA*
- Signature: *201*



Tabella 3 - Schede pulizie

<b>Nome Struttura: MUSEI CAPITOLINI</b>
<b>Superficie espressa in metri quadrati:</b> <u>Livello-1:</u> 2.411,40mq; <u>Livello 0:</u> 2.351,10mq + AE (area esterna): 824,92mq; <u>Livello 1:</u> 6.868,00mq + AE (area esterna): 3.780mq; <u>Livello 2:</u> 4.903,70mq; <u>Livello 3:</u> 1.403,93mq + AE (area esterna): 200,00mq
<b>Fasce orarie:</b>
a) <b>pulizia ordinaria dei locali</b> giorni di intervento: dal lunedì alla domenica (anche se festivi) dalle ore 6.30 alle ore 9,30. Pulizia periodica della parte copertura esterna della vetrata Esedra Marco Aurelio
b) <b>presidio giornaliero:</b> <u>presidio Museo:</u> dalle 10.30 alle 12.45 e dalle 15.00 alle 18. <u>presidio bagni Caffarelli:</u> dalle ore 10.15 alle ore 19,00.

<b>Nome Struttura: CENTRALE MONTEMARTINI</b>
<b>Superficie espressa in metri quadrati:</b> <u>Livello 0:</u> 4.236,00mq + 3.128,00mq AE (area esterna); <u>Livello 1:</u> 2.522,60mq; <u>Livello 2:</u> 103,60mq; <u>Livello 3:</u> 196,30mq; <u>Livello 4:</u> 345,50mq; <u>Livello 5:</u> 357,40mq + AE (area esterna): 1.061,00mq
<b>Fasce orarie:</b>
a) <b>pulizia ordinaria dei locali</b> giorni di intervento: tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 7,00 alle ore 9,00.
b) <b>pulizia periodica dei locali:</b> giorni di intervento: lunedì di chiusura al pubblico (esclusi, pertanto i lunedì festivi) dalle ore 7,00 alle ore 11,00

<b>Nome Struttura: MUSEO DI ROMA – PALAZZO BRASCHI</b>
<b>Superficie espressa in metri quadrati:</b> <u>Livello -1:</u> 500; <u>Livello 0:</u> 1.800,00mq + AE (area esterna): 440,00mq; <u>Livello 1:</u> 1.688,00mq; <u>Livello 2:</u> 1.826,00mq; <u>Livello 3:</u> 186,00mq; <u>Livello 4:</u> 1.250,00mq; <u>Livello 5:</u> 1.250 mq; <u>Livello</u> <u>6:</u> 329,00mq + AE (area esterna) 341mq; <u>Livello 7:</u> 2.500,00mq + AE (area esterna): 100,00mq; <u>Livello 8:</u> 463 mq

level

<b>Fasce orarie:</b>
<b>a) pulizia ordinaria dei locali</b> giorni di intervento: tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 8,00 alle ore 11,00
<b>b) pulizia periodica dei locali:</b> giorni di intervento: lunedì di chiusura al pubblico (esclusi, pertanto i lunedì festivi) dalle ore 8,00 alle ore 15,00
<b>c) presidio giornaliero:</b> tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 12,00 alle ore 14.15

Nome Struttura: <b>MUSEO DI ROMA IN TRASTEVERE</b>
<b>Superficie espressa in metri quadrati:</b> Livello -1: 166,00mq; Livello 0: 703,00mq + AE (area esterna): 563,00mq; Livello 1: 28,00mq + AE (area esterna): 86,40mq; Livello 2: 222,00mq; Livello 3: 42,90mq
<b>Fasce orarie:</b>
<b>a) pulizia ordinaria dei locali</b> giorni di intervento: tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 8,00 alle ore 13,00
<b>b) pulizia periodica dei locali:</b> giorni di intervento: lunedì di chiusura al pubblico (esclusi, pertanto i lunedì festivi) dalle ore 8,00 alle ore 12,00

Nome Struttura: <b>MUSEO NAPOLEONICO</b>
<b>Superficie espressa in metri quadrati:</b> Livello -1: 37,80mq; Livello 0: 775,30mq
<b>Fasce orarie:</b>
<b>a) pulizia ordinaria dei locali</b> giorni di intervento: tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì al venerdì (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 7,30 alle ore 9,30. Sabato e domenica dalle 8 alle 10.

**b) pulizia periodica dei locali:**

giorni di intervento: lunedì di chiusura al pubblico (esclusi, pertanto i lunedì festivi)  
fascia oraria dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

Nome Struttura: **MUSEO DI SCULTURA ANTICA GIOVANNI BARRACCO**

**Superficie espressa in metri quadrati:**

Livello -1: 159,60mq; Livello 0: 171,20mq + AE (area esterna): 100,70mq; Livello 1: 156,60mq + AE (area esterna): 15,60mq; Livello 2: 171,50mq + AE (area esterna): 19,10 mq

**Fasce orarie:****a) pulizia ordinaria dei locali**

giorni di intervento: tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 7,30 alle ore 10,30

**b) pulizia periodica dei locali:**

giorni di intervento: lunedì di chiusura al pubblico (esclusi, pertanto i lunedì festivi) dalle ore 7,30 alle ore 11,30

Nome Struttura: **MUSEO DELL'ARA PACIS**

**Superficie espressa in metri quadrati:**

Livello -1: 2.731,00mq; Livello 0: 1.796,00mq + AE (area esterna): 989,00mq + AV: 82,00mq;  
Livello 1: 173,30mq + 1.377,55mq lucernari.

**Fasce orarie:****a) pulizia ordinaria dei locali**

giorni di intervento: dal lunedì alla domenica (anche se festivi) dalle ore 7.00 alle ore 9,30. Pulizia periodica delle vetrate.

**b) presidio giornaliero:** dalle ore 14,00 alle ore 16,00

Nome Struttura: **MERCATI DI TRAIANO**

**Superficie espressa in metri quadrati:**

Livello 0: 370,24mq + AE (area esterna): 524,00mq; Livello 1: 1.240,34mq; Livello 2: 1073,95mq + AE (area esterna): 2157,70mq; Livello 3: 780,06mq + AE (area esterna): 87,50 mq; Livello 4: 3.200,00mq; 251,40mq Torre delle Milizie + AE (area esterna): 1.545,50mq e AV: 300,00mq; Livello 5: 1.138,30mq + AE (area esterna): 557,37mq



*livea*

*MA*

*AS*

<b>Fasce orarie:</b>
a) <b>pulizia ordinaria dei locali</b> giorni di intervento: dal lunedì alla domenica (anche se festivi) dalle ore 7.00 alle ore 12.30. Pulizia periodica delle vetrate.
b) <b>presidio giornaliero:</b> dalle ore 12.30 alle ore 15,00

Nome Struttura: <b>MUSEO DELLE MURA</b>
<b>Superficie espressa in metri quadrati:</b> <u>Livello 0:</u> 60,00mq; <u>Livello 1 camminamento:</u> AE (area esterna) 237,40mq; <u>Livello 1:</u> 115,00mq; <u>Livello 2:</u> 120,00mq; <u>Livello 3:</u> 40,00mq + AE (area esterna): 53,00mq; <u>Livello 4:</u> 23,00 mq; <u>Livello 5:</u> AE (area esterna): 190,00mq
<b>Fasce orarie:</b>
a) <b>pulizia ordinaria dei locali</b> giorni di intervento: tutti i giorni di apertura al pubblico dal mercoledì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 8,00 alle ore 10,00
b) <b>pulizia periodica dei locali:</b> giorni di intervento: Martedì dalle ore 8.00 alle ore 9.00

Nome Struttura: <b>SEPOLCRO DEGLI SCIPIONI</b>
<b>Superficie espressa in metri quadrati:</b> 40,00 mq
<b>Fasce orarie:</b>
a) <b>pulizia ordinaria dei bagni</b> tutti i martedì dalle ore 9.00 alle ore 10.00.

Nome Struttura: <b>MUSEO CARLO BILOTTI</b>
--

*Handwritten signature*

*Handwritten mark*

*CRP*

*Handwritten signature*

**Superficie espressa in metri quadrati:**

Livello 0: 308.5 mq; Livello 1: 500 mq + AE (area esterna): 358.6 mq; Livello 2: 330.5 mq + AE (area esterna): 29.9 mq

**Fasce orarie:****a) pulizia ordinaria dei locali**

giorni di intervento: tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 7.00 alle ore 10.00.

**b) pulizia periodica dei locali:**

giorni di intervento: lunedì di chiusura al pubblico (esclusi, pertanto i lunedì festivi) dalle ore 7.00 alle ore 12.00. Pulizia periodica della vetrata.

Nome Struttura: **MACRO TESTACCIO**

**Superficie espressa in metri quadrati:**

Padiglione 9A: Livello 0: 988.12 mq

Padiglione 9B: Livello 0: 1015.60 mq; Livello 1: 301.30 mq

**Fasce orarie:****a) pulizia ordinaria dei locali**

giorni di intervento: tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 14.00 alle ore 16.00

Nome Struttura: **MACRO**

**Superficie espressa in metri quadrati:****Vecchia ala:**

Livello -2: 470.00 mq; Livello -1: 465.00 mq; Livello 0: 975.00 mq + AE (area esterna): 668.00 mq; Livello 1: 309.00 mq; Livello 2: 1000.00 mq; Livello 3: 154.03 mq; Livello 4: 852.00 mq + AE (area esterna): 185.70 mq

**Nuova ala:**

Livello -1: 3.277,00 mq + AE (area esterna) 101 mq; Livello 0: 1.084,00 mq; Livello +1: 1.192,00 mq; Soppalchi: 159,32 mq

**Fasce orarie:**

live:

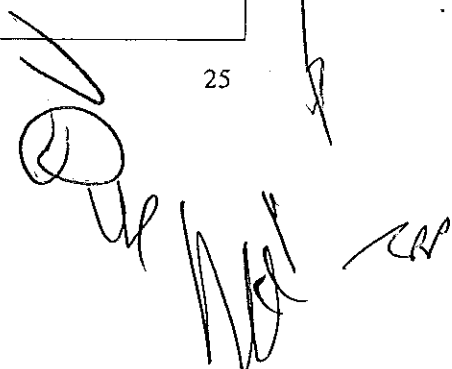
OU  
Up

CRP

<p><b>a) pulizia ordinaria dei locali</b> giorni di intervento: tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle 8.00 alle 14.00</p>
<p><b>b) pulizia periodica dei locali:</b> giorni di intervento: lunedì di chiusura al pubblico (esclusi, pertanto i lunedì festivi) dalle 8.00 alle 14.00. pulizia periodica delle vetrate.</p>
<p><b>c) presidio giornaliero:</b> dalle 15.00 alle ore 16.30 tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi</p>

<p><b>Nome Struttura: MUSEI DI VILLA TORLONIA</b></p>
<p><b>Superficie espressa in metri quadrati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Casina delle Civette:</b> <u>Livello -1:</u> 90.60 mq; <u>Livello 0:</u> 392.00 mq + AE (area esterna): 855.00 mq; <u>Livello 1:</u> 140.00 mq + AE (area esterna): 58.00 mq; <u>Livello 2:</u> 113.30 mq</li> <li>• <b>Casino Nobile:</b> <u>Livello -1:</u> 230.00 mq; <u>Livello 0:</u> 400.70 mq + AE (area esterna): 134.40 mq; <u>Livello 1:</u> 488.00 mq + AE (area esterna): 252.60 mq; <u>Livello 2:</u> 419.60 mq; <u>Livello 3:</u> 308.70 mq</li> <li>• <b>Casino dei Principi:</b> <u>Livello -1:</u> 250.00 mq + AE (area esterna): 71.60 mq; <u>Livello 0:</u> 206.00 mq; <u>Livello 1:</u> 210.00 mq</li> <li>• <b>Spogliatoio:</b> <u>Livello 0:</u> 65.50 mq</li> <li>• <b>Propileo 1:</b> <u>Livello 0:</u> 12.00 mq</li> <li>• <b>Propileo 2:</b> <u>Livello 0:</u> 12.00 mq</li> <li>• <b>Magazzino (scuderie):</b> <u>Livello 0:</u> 167.90 mq</li> </ul>
<p><b>Fasce orarie:</b></p>
<p><b>a) pulizia ordinaria dei locali</b> giorni di intervento: tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 7.00 alle ore 9.00</p>
<p><b>b) pulizia periodica dei locali:</b> giorni di intervento: lunedì di chiusura al pubblico (esclusi, pertanto i lunedì festivi) dalle ore 7.00 alle ore 14.00</p>
<p><b>c) presidio giornaliero:</b> giorni di intervento: sabato e domenica fascia oraria: n. 1 operatore dalle ore 12.00 alle ore 13.30</p>

<p><b>Nome Struttura: MUSEO PIETRO CANONICA</b></p>
<p><b>Superficie espressa in metri quadrati:</b> <u>Livello -1:</u> 231 mq; <u>Livello 0:</u> 653.90 mq + AE (area esterna): 536 mq; <u>Livello 1:</u> 133.40 mq + AE (area esterna): 605.00 mq.</p>



<b>Fasce orarie:</b>
<p>a) <b>pulizia ordinaria dei locali</b> giorni di intervento: da ottobre a maggio tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 9.30 alle ore 12.30; da giugno a settembre tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 12.30 alle ore 15.30.</p>
<p>b) <b>pulizia periodica dei locali:</b> giorni di intervento: lunedì di chiusura al pubblico (esclusi, pertanto i lunedì festivi) dalle ore 8.00 alle ore 13.00.</p>

Nome Struttura: <b>GALLERIA D'ARTE MODERNA DI ROMA CAPITALE</b>
<p><b>Superficie espressa in metri quadrati:</b> <u>Livello 0:</u> 263.50 mq + AE (area esterna): 46.80 mq; <u>Livello 1:</u> 391.40 mq + AE (area esterna) 398.70 mq; <u>Livello 2:</u> 466.41 mq</p>
<b>Fasce orarie:</b>
<p>a) <b>pulizia ordinaria dei locali</b> giorni di intervento: dal martedì alla domenica dalle ore 8.00 alle ore 11.00 e domenica dalle ore 10,00 alle 13,00.</p>
<p>b) <b>pulizia periodica dei locali:</b> giorni di intervento: lunedì dalle ore 8.00 alle ore 15.00.</p>

Nome Struttura: <b>PUNTO INFORMATIVO "LA MERIDIANA"</b>
<p><b>Superficie espressa in metri quadrati:</b> <u>Livello 0:</u> 430,80mq; <u>Livello 1:</u> 445,00mq</p>
<b>Fasce orarie:</b>
<p>a) <b>pulizia ordinaria dei locali</b> giorni di intervento: dal martedì alla venerdì dalle ore 8,00 alle ore 10,00 sabato e domenica: Chiuso</p>



26

livee

Y  
N  
KSP

**b) pulizia periodica dei locali:**  
giorni di intervento: lunedì dalle ore 8.00 alle ore 12.00

Nome Struttura: **CASA MUSEO ALBERTO MORAVIA**

**Superficie espressa in metri quadrati:**

superficie totale 284 mq  
AE (area esterna): 85 mq

**Fasce orarie:**

**a) pulizia ordinaria dei locali**  
giorni di intervento: il mercoledì e il venerdì dalle ore 11.30 alle ore 13.30

Nome Struttura: **MUSEO DELLA REPUBBLICA ROMANA E DELLA MEMORIA GARIBALDINA**

**Superficie espressa in metri quadrati:**

Livello 0: 152,45 mq; Livello 1: 92,60 mq; Livello 2: 128,90 mq; Livello 3: 100,65 mq; AE (area esterna) 75,50mq

**Fasce orarie:**

**a) pulizia ordinaria dei locali**  
tutti i giorni di apertura al pubblico e pertanto dal martedì alla domenica (anche se festivi) e tutti i lunedì festivi dalle ore 9,00 alle ore 10,00



Tabella - 4.

**TABELLA COSTI GESTIONE SERVIZI DI GESTIONE ARCHIVI E BIBLIOTECHE  
2015-2017**

Descrizione	Costo €
Scheda inventariale OA/RA/D/NU informatizzata SIMART	12,92
Scheda F o multimediale di catalogo informatizzata SIMART	23,56
Scheda precatalogo OA/RA/D/NU informatizzata SIMART	30,40
Scheda precatalogo informatizzata SIMART di archivio in lingua straniera o antica	46,14
Scheda catalogo OA/RA/D/NU informatizzata SIMART	60,80
Scheda A/PG di precatalogo informatizzata SIMART	162,63
Informatizzazione SIMART scheda A di precatalogo	19,76
Scheda TMA	47,05
Scheda BDM di precatalogo	44,08
Scheda AUT/BIB (per catalogazione OA/RA) in SIMART	5,32
Scheda bibliografica	10,64
Revisione, aggiornamento e integrazione, bonifica vecchie schede e digitazione dati schede inventario/precatalogo	15,20
Revisione, aggiornamento e integrazione, bonifica vecchie schede e digitazione dati schede catalogo	22,04
Supporto tecnico/scientifico, informazioni al pubblico, assistenza biblioteca, riordino archivi - h	23,56
Foto a unità	24,32
Foto 6x6	31,92
Scansione immagini	9,12
Collegamento ipertestuale testo/immagine	5,24
Assistenza scavo archeologico - gg	220,40
Giornate di ricerca	220,40
Giornate gestione archivi	175,56

Ai costi sopra riportati sarà applicato il ricarico del 14% di cui all'art. 8 del Contratto di affidamento di servizi

h

O

4

lute:

↖

17/10/17

Tabella 5 - Elenco Siti archeologici

Diserbo - elenco siti

n° siti		mq
<b>MONUMENTI E AREE ARCHEOLOGICHE DEL CENTRO</b>		
1	Acquedotto Vergine - via del Nazareno	279
2	Albergo della Catena area lato via del Foro Piscario - cortile e fontanella murale piazza Campitelli 7 fino al cancelletto della tribuna campitelli (ampliamento di Teatro Marcello)	50
3	Antiquarium del Celio Casina del Saivl, ex palestra dei vigili 5000 mq - Antiquarium del Celio ex Antiquarium 7000 mq	12000
4	Area Teatro di Marcello, Portico di Ottavia e Monte Savello	6500
5	Area sacra di Largo Argentina	5062
6	Auditorium di Mecenate (area interna, area esterna ex casa del custode)	50
7	Circo Massimo (area archeologica degli scavi)	10000
8	Cisterna delle Sette Sale	8369
9	Colle Oppio - fossa delle colonne - Esedre centrali (Cupido) - Esedra sud-occidentale (Criptoportico) - Esedra nord-	8829
10	Colombario di Pomponio Hylas	12
11	Excubitorium VII Coorte	400
12	Fori Imperiali (settore a ovest e settore a est di Via dei Fori Imperiali)	45200
13	Insula Ara Coeli	200
14	Insula di S. Paolo alla Regola (edifici romani sotto palazzo Specchi) - Palazzo Specchi (cortile)	450
15	Ludus Magnus	3000
16	Mausoleo di Augusto - tutto l'esterno (comprese le scarpate) - interno solo area dromos e intorno alla cella	8000
17	Mitreo del Circo Massimo	128
18	Monte Testaccio - percorso di visita, sommità e confini ai piedi del monte	9300
19	Mura Serviane - largo Montemartini	200
20	Mura Serviane - largo S. Susanna	200
21	Mura Serviane - presso S. Balbina	300
22	Mura Serviane - via Carducci	50
23	Mura Serviane - angolo via Salandra	50
24	Mura Serviane - via di S. Anselmo	250
25	Mura Serviane - viale Aventino	250
26	Mura Serviane e strutture antiche - p.zza M. Fanti	500
27	Ninfeo degli Annibaldi	30
28	Piazza Iside - ruderi	50
29	Porticus Aemilia	150
30	S. Omobono ed insula Volusiana	2750
31	Sepolcri di via Statilia	200
32	Tempio di Claudio - Parco del Celio e cisterna, comprese le costruzioni su via Claudia	10000
33	Tempio di via delle Botteghe Oscure	400
34	Trofei di Mario, Porta Magica e Monumento ai caduti del Rioni Esquilino, Viminale e Macao della guerra 1915-1918 - Gruppo scultoreo "Rutelli". (solo area esterna)	1300

MONUMENTI E AREE ARCHEOLOGICHE DEL SUBURBIO		mq
35	Acquedotto Alessandrino - Tor Tre Teste (due aree)	550
36	Acquedotto Alessandrino - via degli Olmi - via dell'Uva (solo cisterna)	220
37	Acquedotti - Parco degli Acquedotti (due aree recintate)	400
38	Area archeologica di P.le Clodio	300
39	Area archeologica di Settecamini	20000
40	Area archeologica di Tito Labieno	1500
41	Basilica di S. Valentino (solo area esterna)	800
42	Blocchi di via Filarete	20
43	Capanna di Fidene (solo area esterna)	300
44	Catacomba di Generosa (solo area esterna)	3000
45	Cisterna via Cristoforo Colombo	300
46	Cisterna via Cadlolo	100
47	Cisterna di via Cesare Baronio	800
48	Deposito Pleistocenico Casal dei Pazzi	700
49	Dromos di Porta Maggiore,	30
50	Ipogeo di via Livenza	50
51	Ipogeo di villa Glori (area esterna)	250
52	Massenzio (Circo mq 43500 - Tomba di Romolo mq 10958 - n. civico 143 mq 16657 - Sepolcro dei Servili mq 200)	71315
53	Mausoleo di Castel di Guido	80
54	Mausoleo di Lucilio Peto	2000
55	Mausoleo di Monte del Grano	200
56	Mausoleo di via Bisignano	150
57	Mausoleo di via Latina	200
58	Mura Aurellane - porta S. Sebastiano via C. Colombo	800
59	Mura Aurellane - Porta S. Sebastiano - Porta Latina <i>inserire dopo fine cantiere</i>	1560
60	Mura Aurellane - Porta Latina - Porta Metronia	3950
61	Mura Aurellane - Viale Giotto: torri (2 cancelli)	210
62	Mura Aurellane - via della Ferratella	1000
63	Mura Aurellane - via Casilina	3000
64	Mura Aurellane - viale Carlo Felice (solo aree in sicurezza del camminamento interno)	1500
65	Mura Aurellane - porta Pinciana via Campania altezza n. civico 3 (solo camminamento interno)	300
66	Mura e resti dell'Aqua Marcia - via Tiburtina	2000
67	Parco dei Gordiani - aula absidata - aula ottagonale - Cisterna grande - mausoleo e resti di basilica - catacomba pagana - Sepolcro - Due Cisterne	7660
68	Porta Asinaria (area esterna mq 2115 e interna mq 300)	2415
69	Porta Maggiore - Sepolcro di Eurisace	200
70	Porta S. Paolo	500
71	Porta Tiburtina	500
72	Resti via Denina (via Latina)	500
73	Rudere viale Partenope	50
74	Ruderi di via Cilicia	1000
75	Ruderi di via di Tor Sapienza (deposito ATAC)	100
76	Sede SDO Via Plerozzi - giardino interno	150
77	Sepolcreto Ostiense	1000
78	Sepolcro dei Velenti	100
79	Sepolcro di Cornelia	50
80	Sepolcro di Elio Calisto (Sedia del Diavolo)	150
81	Sepolcro di piazza Menenio Agrippa	100
82	Sepolcro di Sulpicio Massimo (compresa zona portichetto del pozzo)	300



83	Sepolcro degli Scipioni	2000
84	Torraccio della Cecchina	100
85	Torrione della via Prenestina	500
86	Villa degli Eroi di Rodi - via Alberto Cozzi	3000
87	Villa di Plinio a Castel Fusano - piazzale e basilichetta paleocristiana	6000
88	Villa delle Vignacce - parco Acquedotti (due aree)	1700
<b>MONUMENTI MEDIEVALI E MODERNI</b>		mq
89	ACQUEDOTTO FELICE fascia di rispetto recintata entro cortile scuola Armando Diaz via Acireale 2-8	530
90	ACQUEDOTTO FELICE (16 cancelli) - Via Lanusei	64
91	ACQUEDOTTO FELICE aree verdi di rispetto via Nuoro 19	1395
92	ACQUEDOTTO FELICE sottarchi via Casilina Vecchia 99-151	200
93	ACQUEDOTTO FELICE area rispetto recintata via Plegaro snc entro Circolo sportivo Le Mura.	1000
94	ACQUEDOTTO FELICE Arco ex ferrovia Roma Cecchina Albano fascia di rispetto via di Porta Furba angolo Salita del Mandrione	100
95	ACQUEDOTTO FELICE ( 7 cancelli) via del Mandrione angolo Porta Furba - Via Tuscolana	35
96	ACQUEDOTTO FELICE via dell'Acquedotto Felice altezza civico 12 angolo via Frascati - vicolo dell'Acquedotto	25
97	ACQUEDOTTO FELICE (60 cancelli) vicolo dell'Acquedotto Felice	250
98	BASTIONI DEL SANGALLO - Area Deposito materiali lapidei -Via Fabio Cilone - via di Villa Pepoli	8000
99	Deposito in LUNGOTEVERE AVENTINO n. 7 Area Deposito materiali lapidei	6000
100	FONTANA ACQUA PAOLA - Gianicolo - giardino area retrostante e portico	300
101	Lapide monumentale Aqua Marcia (Via Eleniana)	200
102	MAUSOLEO OSSARIO GARIBALDINO - Canale esterno e area interna al recinto	30
103	Monumento Caduti Guerra del Trullo via del Trullo alt. Civ. n 377 area entro recinzione	100
104	Monumento ai Caduti di Guerra di Prima Porta. piazza Saxa Rubra area entro recinzione	20
<b>MUSEI</b>		mq
105	Campidoglio - Area presso i giardini di Sisto IV inclusa tra due muri di cementizio e le mura arcaiche	90
106	Campidoglio - Giardino Caffarelli	410
107	Campidoglio - Cortile interno dell'edificio della Ragioneria, Tesoreria, Avvocatura	10
108	Campidoglio - Via delle Tre Pile - andito chiuso da cancello	20
109	Campidoglio - Via del Teatro Marcello - Ingresso Grottoni	100
110	Campidoglio - Piazza della Consolazione - Portico repubblicano	30
111	Campidoglio - Ninfeo Vitelleschi	200
112	Centrale Montemartini - solo aree a verde	290
113	Galleria d'Arte Moderna - giardino del chiostro	200
114	Mercati di Traiano - compresa Area del Giardino delle Millizie	5307
115	Museo di Roma in Trastevere	330

116	Museo Canonica: giardino superiore ed inferiore	1265
117	MACRO Testaccio - Pelanda aree esterne mq 5200- magazzini/depositi con ingresso lato ponte testaccio (viale esterno mq 3000)	8200

## VILLE E PARCHI STORICI

118	Villa Aldobrandini - Area Archeologica in via Mazzarino	400
119	Villa Borghese - Casino del Graziano	600
120	Villa Borghese - propilei delle Aquile	100
121	Villa Borghese - ex studio Guerrini	80
122	Villa Borghese - grotta dei vini	200
123	Villa Borghese - portico dei Leoni	50
124	Villa Borghese - Tempio di Esculapio, Giardino del lago	200
125	Villa Carpegna - ninfeo	15
126	Villa Celimontana - area antistante dolio sul bastione	100
127	Villa Celimontana - ara antistante fontana mostri marini e fontana del fiume	300
128	Villa Doria Pamphili - area della cascina - casafino Farsetti	1500
129	Villa Doria Pamphili - giardino di Villa Vecchia	2000
130	Villa Glori, altare monumentale	500
130	Siti totali	
320915	mq totali	





  
  
 32  
  
  


Tabella 6 - Tariffario aperture straordinarie

MUSEI CAPITOLINI	
TIPOLOGIA	TARIFFA
visita fino a 50 persone	1.000 + IVA
visita fino a 100 persone	1.500 + IVA
visita fino a 150 persone	2.000 + IVA
visita fino a 200 persone	2.500 + IVA
visita fino a 300 persone	3.000 + IVA
affitto Sala Pietro da Cortona 1/2 giornata	2.000 + IVA
affitto Sala Pietro da Cortona 1 giornata	3.000 + IVA
giornate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina	
Musei Capitolini senza Terrazza Caffarelli	60
Sala Pietro da Cortona	60

ARA PACIS	
TIPOLOGIA	TARIFFA
affitto auditorium 1/2 giornata con spazi catering	3.000 + IVA
affitto auditorium 1 giornata con spazi catering	5.000 + IVA
visita straordinaria 50 pax	1.000 + IVA
visita straordinaria 100 pax	1.800 + IVA
visita straordinaria 150 pax	2.300 + IVA
visita straordinaria 200 pax	2.800 + IVA
visita + cena fino a 50 persone	2.000+ IVA
visita + cena fino a 100 persone	3.000 + IVA
visita + cena fino a 150 persone	4.000 + IVA
visita + cena fino a 200 persone	5.000 + IVA
giornate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina	
Museo e Auditorium	10

MERCATI DI TRAIANO	
TIPOLOGIA	TARIFFA
visita fino a 50 persone	1.000 + IVA
visita fino a 100 persone	1.500 + IVA
visita fino a 150 persone	2.000 + IVA
visita fino a 200 persone	2.500 + IVA
visita fino a 300 persone	3.000 + IVA

visita + cena fino a 50 persone	2.000 + IVA
visita + cena fino a 100 persone	3.000 + IVA
visita + cena fino a 150 persone	3.500 + IVA
visita + cena fino a 200 persone	4.000 + IVA
visita + cena fino a 300 persone	4.500 + IVA
<b>serate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina</b>	
museo	30

CASINO NOBILE	
TIPOLOGIA	TARIFFA
visita straordinaria fino a 50 persone	1.000 + IVA
visita straordinaria fino a 100 persone	1.500 + IVA
visita straordinaria fino a 150 persone	2.000 + IVA
visita + cena fino a 50 persone presso il Salone da Ballo	3.000 + IVA
visita + cena presso il giardino fino a 150 persone	4.000 + IVA
visita + cena presso il giardino fino a 200 persone	5.000 + IVA
<b>serate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina</b>	
museo	30

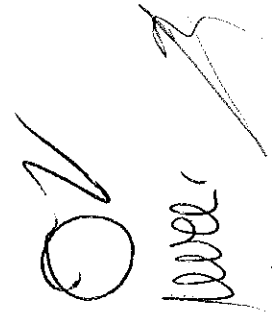
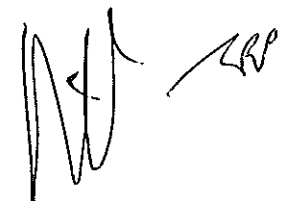
CASINO DEI PRINCIPI	
TIPOLOGIA	TARIFFA
visita straordinaria fino a 50 persone	500 + IVA
visita straordinaria fino a 80 persone	750 + IVA
visita + cena fino a 50 persone	1.000 + IVA
visita + cena fino a 80 persone	1.500 + IVA
<b>serate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina</b>	
museo	30

CASINA DELLE CIVETTE	
TIPOLOGIA	TARIFFA
visita straordinaria fino a 25 persone	500 + IVA
visita straordinaria fino a 50 persone	750 + IVA
visita + cena fino a 25 persone	1.500 + IVA
visita + cena fino a 50 persone	2.000 + IVA
<b>serate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina</b>	
museo	30



CENTRALE MONTEMARTINI	
TIPOLOGIA	TARIFFA
visita fino a 50 persone	750 + IVA
visita fino a 100 persone	1.000 + IVA
visita fino a 150 persone	1.500 + IVA
visita fino a 200 persone	2.000 + IVA
apertura della Sala al V Piano per convegni 1/2 giornata	500 + IVA
apertura della Sala al V Piano per convegni 1 giornata	1.000 + IVA
apertura straordinaria per visita e cena nella Sala al V Piano per 50 persone	1.500 + IVA
apertura straordinaria per visita e cena nella Sala al V Piano per 100 persone	2.000 + IVA
visita straordinaria + cena presso i ballatoi per 50 persone	2.000 + IVA
visita straordinaria + cena presso i ballatoi per 100 persone	2.500 + IVA
visita straordinaria + cena seduta e servita in Sala Macchine per 50 persone	3.000 + IVA
visita straordinaria + cena seduta e servita in Sala Macchine per 100 persone	4.000 + IVA
serate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina	
museo	30

MACRO VIA NIZZA	
TIPOLOGIA	TARIFFA
affitto auditorium 1/2 giornata	2.000 + IVA
affitto auditorium 1 giornata	3.500 + IVA
apertura straordinaria per visita 50 pax	1.500 + IVA
apertura straordinaria per visita 100 pax	2.000 + IVA
apertura straordinaria per visita 150 pax	2.500 + IVA
apertura straordinaria per visita 200 pax	3.000 + IVA
apertura straordinaria zona reading room per catering per 50 pax	2500 + IVA
apertura straordinaria zona reading room per catering per 100 pax	3.000 + IVA
apertura straordinaria zona reading room per catering per 150 pax	4.000 + IVA
apertura straordinaria foyer per cena 50 persone	2.000 + IVA
apertura straordinaria foyer per cena 100 persone	3.000 + IVA
apertura straordinaria foyer per cena 150 persone	4.000,00 + IVA
apertura straordinaria foyer per cena 200 persone	5.000 + IVA
apertura straordinaria foyer per cena 300 persone	6.000 + IVA
apertura straordinaria foyer per cena fino a 400 persone	7.000 + IVA



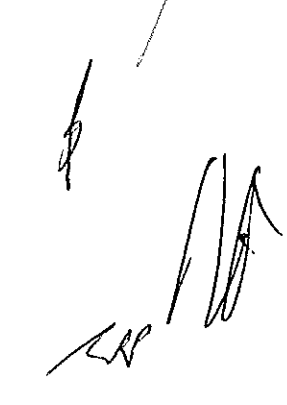

  




giornate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina	
museo	30
utilizzo auditorium	60

LA PELANDA	
TIPOLOGIA	TARIFFA
<b>TEATRO STUDIO 1 o 2 (Inclusi rispettivi foyers) per eventi in piedi o seduti - convegni</b>	
giorno di allestimento	2.000 + IVA
fino a 100 persone	3.000 + IVA
fino a 200 persone	4.000 + IVA
fino a 300 persone solo in piedi	5.000 + IVA
fino a 500 persone solo in piedi	6.500 + IVA
<b>FOYER 1 O 2 senza teatri studio</b>	
giorno di allestimento	1.500 + IVA
fino a 100 persone	2.000 + IVA
fino a 200 persone solo in piedi	3.000 + IVA
giornate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina	
Pelanda	30

PADIGLIONI TESTACCIO	
TIPOLOGIA	TARIFFA
<b>PADIGLIONE B</b>	
giorno di allestimento	2.000 + IVA
fino a 100 persone	4.000 + IVA
fino a 200 persone	6.000 + IVA
fino a 300 persone	7.000 + IVA
fino a 600 persone	8.000 + IVA
<b>PADIGLIONE A</b>	
giorno di allestimento	1.500 + IVA
fino a 100 persone	3.500 + IVA
fino a 200 persone	4.500 + IVA
fino a 300 persone	5.500 + IVA
fino a 600 persone	6.500 + IVA
<b>PADIGLIONE A + B</b>	
giorno di allestimento	3.000 + IVA
fino a 100 persone	6.000 + IVA
fino a 200 persone	8.000 + IVA
fino a 300 persone	10.000 + IVA
fino a 600 persone	12.000 + IVA
fino a 1000 persone	15.000 + IVA
giornate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina	

museo	30
-------	----

MUSEO DI ROMA - PALAZZO BRASCHI	
TIPOLOGIA	TARIFFA
visita museo e cena presso il cortile o l'androne monumentale	
visita e cena per 50 persone	1.500 + IVA
visita e cena per 100 persone	2.000 + IVA
visita e cena per 150 persone	2.500 + IVA
visita e cena per 200 persone	3.500 + IVA
visita e cena per 300 persone	4.500 + IVA
utilizzo della salone d'onore per convegni	
per 1/2 giornata e massimo 140 persone	3000 + IVA
per 1 giornata e massimo 140 persone	4000 + IVA
serate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina	
museo	30

MUSEO PIETRO CANONICA	
TIPOLOGIA	TARIFFA
visita straordinaria fino a 50 persone	500 + IVA
visita straordinaria fino a 100 persone	750 + IVA
visita + cena fino a 50 persone	1.500 + IVA
visita + cena fino a 100 persone	2.000 + IVA
serate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina	
museo	30

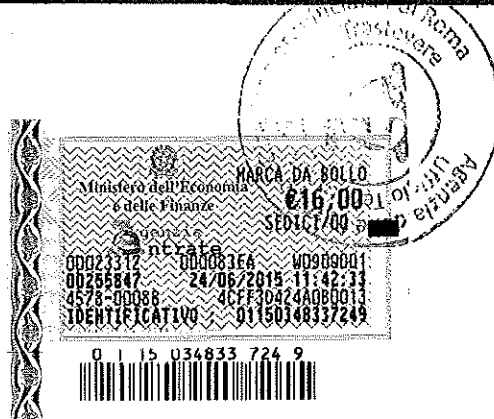
MUSEO CARLO BILOTTI	
TIPOLOGIA	TARIFFA
visita straordinaria fino a 50 persone	750 + IVA
visita straordinaria fino a 100 persone	1.200 + IVA
visita straordinaria fino a 150 persone	1.800 + IVA
visita + cena fino a 50 persone presso la terrazza	2.000 + IVA
visita + cena fino a 100 persone presso la terrazza	2.500 + IVA
visita + cena fino a 150 persone presso la terrazza	3.500 + IVA
serate a disposizione dell'Amministrazione Capitolina	
museo	30


  
 P. D.





DESCRIZIONE servizi IVA esente ai sensi dell'art. 10 n. 22 DPR 633/72	aprile-dicembre 2015	14%	2015	NOTE
Servizio di assistenza in sala	7.814.551,10	1.094.037,15	8.908.588,25	compreso coordinamento e aperture lunedì
Dipendente area Musei	99.428,43	13.919,98	113.348,42	1 unità Responsabile servizio
Ufficio staff area musei	100.365,81	14.051,21	114.417,02	3 unità Coordinamento servizi
Gestione turnazioni, sostituzioni etc.	103.227,65	14.451,87	117.679,52	3 unità Coordinamento personale
Coordinamento servizio Accoglienza	23.277,18	3.258,80	26.535,98	1 unità
Coordinatore sicurezza	38.317,69	5.364,48	43.682,17	1 unità quota parte 43%
Gestione servizi Territorio	18.491,22	2.588,77	21.079,99	1 unità quota parte 65%
Fund raising e gestione sponsor	18.544,73	2.596,26	21.141,00	1 unità quota parte 65%
Comarketing	15.474,92	2.166,49	17.641,41	1 unità quota parte 65%
Ufficio grafico	33.404,78	4.676,67	38.081,45	2 unità quota parte 50%
Progetti europei	36.568,03	5.119,52	41.687,56	1 unità e 1 unità quota parte 65%
Qualità e Customer care	30.140,56	4.219,68	34.360,24	1 unità quota parte 50%
Coordinamento didattica musei e territorio	8.243,63	1.154,11	9.397,74	1 unità pro quota 13%
Ufficio staff area didattica	23.277,18	3.258,80	26.535,98	1 unità
Servizio trasporto valori biglietteria museale	13.563,25	1.898,86	15.462,11	
Utenze elettriche biglietterie e spazi museali	16.577,31	2.320,82	18.898,13	
Utenze telefonia mobile abilitati museali	30.140,56	4.219,68	34.360,24	
Utenze telefonia fissa musei	22.605,42	3.164,76	25.770,18	
Divise	53.838,58	7.537,40	61.375,98	
<b>Totale Servizio di assistenza in sala</b>	<b>8.500.038,04</b>	<b>1.190.005,33</b>	<b>9.690.043,36</b>	
Servizio di Accoglienza	975.392,32	136.554,92	1.111.947,24	
Servizio di biglietteria	834.838,27	116.877,36	951.715,63	
Responsabile biglietterie	39.260,25	5.496,44	44.756,69	1 unità amministrativa
Helpdesk Biglietterie	27.000,00	3.780,00	30.780,00	Assistenza da Sistemi informativi
Circolazione amministrativa biglietterie	27.281,91	3.819,47	31.101,38	1 unità amministrativa
Stampa biglietti SMC	9.000,00	1.260,00	10.260,00	
Servizio manutenzione biglietteria SMC	37.500,00	5.250,00	42.750,00	
Commissioni moneta elettronica	18.750,00	2.625,00	21.375,00	
<b>Totale Servizio di Biglietteria e Accoglienza</b>	<b>1.969.022,75</b>	<b>275.663,18</b>	<b>2.244.685,93</b>	
Didattica	204.439,52	28.621,53	233.061,05	
Servizio didattico e scientifico Planetario	154.152,10	21.581,29	175.733,39	
Responsabile Didattica	31.692,25	4.436,92	36.129,17	1 unità pro quota 37%
<b>Totale Didattica</b>	<b>390.283,86</b>	<b>54.639,74</b>	<b>444.923,60</b>	
<b>TOTALE NETTO</b>	<b>10.859.314,65</b>	<b>1.520.308,25</b>	<b>12.379.652,90</b>	

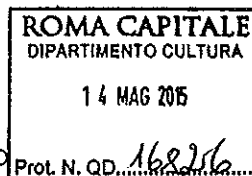


Handwritten signatures and initials are present on the right side of the page, including a large signature that appears to be 'livee.' and several other initials and marks.

DESCRIZIONE servizi soggetti ad Iva				NOTE
Gestione Call Center	282.460,43	39.544,46	322.004,89	
Coordinatore servizio	24.776,99	3.468,78	28.245,77	1 unità pro quota 60% e 1 unità pro quota 18%
<b>Totale Gestione call center</b>	<b>307.237,42</b>	<b>43.013,24</b>	<b>350.250,66</b>	
Servizi Diserbo	104.310,11	14.603,42	118.913,53	
Gestione servizi Diserbo	9.150,02	1.281,00	10.431,02	1 unità pro quota 32%
<b>Totale Servizi Diserbo</b>	<b>113.460,12</b>	<b>15.884,42</b>	<b>129.344,54</b>	
Relazioni esterne e corrispondenti	25.519,50	3.572,73	29.092,23	1 unità pro quota 65%
Coordinamento servizio	16.049,86	2.246,98	18.296,84	1 unità pro quota 25%
Supporto attività tecnica Server	18.750,00	2.625,00	21.375,00	1 unità pro quota 57%
Servizio supporto attività tecnico-scientifiche	687.640,63	96.269,69	68.764,07	
<b>Totale</b>	<b>747.939,99</b>	<b>104.714,40</b>	<b>852.674,39</b>	
Servizio di pulizia	1.011.767,81	141.647,49	1.153.415,31	
Manutenzione ordinaria edilizia	400.110,70	56.015,50	456.126,20	
Manutenzione ordinaria impianti Ara Pacis	93.726,10	13.121,65	106.847,76	
Manutenzione ordinaria impianti elettrici	93.726,10	13.121,65	106.847,76	
Manutenzione Planetario	10.778,50	1.508,99	12.287,49	
Gestione manutenzione	27.181,04	3.805,35	30.986,38	1 unità
Coordinamento servizi di pulizia	29.781,47	4.169,41	33.950,88	1 unità
Supporto attività di manutenzione	9.449,44	1.322,92	10.772,36	1 unità pro quota 11%
Responsabile manutenzione	63.406,93	8.876,97	72.283,90	1 unità
<b>Totale servizio pulizie e manutenzione</b>	<b>1.739.928,11</b>	<b>243.589,94</b>	<b>1.983.518,04</b>	
Vigilanza armata	450.161,39	63.022,60	513.183,99	
Promozione	280.000,00		280.000,00	
Assicurazione	202.500,00		202.500,00	
Eventi espositivi musei gratuiti	15.000,00		15.000,00	
Servizi di supporto archivi, biblioteche e catalogazione	1.731.011,46	242.341,60	1.973.353,07	
Manutenzione SMART	91.324,15	12.785,38	104.109,53	
Materiale di consumo	8.010,89	1.121,52	9.132,42	1 unità
Responsabile Catalogazione	41.423,90	5.799,35	47.223,25	3 unità e 1 pro quota 50%
Ufficio staff area catalogazione	90.975,85	12.736,62	103.712,47	
<b>Totale dei Servizi di supporto archivi, biblioteche e catalogazione</b>	<b>1.962.746,26</b>	<b>274.784,48</b>	<b>2.237.530,73</b>	
Servizi di supporto all'Ufficio tecnico	815.829,98	114.216,20	930.046,18	
Diligente Server di progettazione	113.851,52	15.939,21	129.790,73	1 unità
Riproduzione elaborati tecnici	11.950,51	1.673,07	13.623,59	
<b>Totale Servizi di supporto all'Ufficio tecnico</b>	<b>941.632,02</b>	<b>131.828,48</b>	<b>1.073.460,50</b>	
Servizi di conservazione e manutenzione	1.089.548,39	152.536,77	1.242.085,16	
Diligente conservazione	95.574,48	13.380,43	108.954,91	1 unità pro quota 86%
<b>Totale Servizi di conservazione e manutenzione</b>	<b>1.185.122,87</b>	<b>165.917,20</b>	<b>1.351.040,07</b>	
Servizi organizzazione mostre	49.620,26	6.946,84	56.567,10	
<b>Totale Organizzazione mostre</b>	<b>49.620,26</b>	<b>6.946,84</b>	<b>56.567,10</b>	
<b>TOTALE NETTO</b>	<b>7.995.368,41</b>	<b>1.049.701,58</b>	<b>9.045.070,02</b>	
Introiti Roma Pass ex art. 8			245.901,41	
Margini attività commerciali ex art. 8			562.500,00	
<b>TOTALE NETTO</b>			<b>8.236.668,61</b>	
IVA 22%			1.812.067,09	
<b>TOTALE CON IVA</b>			<b>10.048.735,70</b>	
<b>TOTALE IMPONIBILE (esente e soggetto)</b>			<b>20.616.321,51</b>	
<b>TOTALE IVA 22%</b>			<b>1.812.067,09</b>	
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>			<b>22.428.388,60</b>	

OK

per  
 sp  
 per  
 per



ALLEGATO A – DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO  
 DIPARTIMENTO CULTURA

**GESTIONE DEI SERVIZI PRESSO GLI SPAZI ADIBITI ALLA CULTURA DI COMPETENZA DEL  
 DIPARTIMENTO CULTURA E SERVIZIO ORGANIZZAZIONE EVENTI**

La gestione dei servizi oggetto del contratto è curata da un gruppo di risorse, dotate di adeguate professionalità tecniche, composto da n. 4 unità di staff, coordinate da un Dirigente di Area, che garantiscono la pianificazione, la realizzazione e il monitoraggio dei servizi. Le suddette unità di personale gravano, in quota parte (66%), sui piani economici relativi alla gestione degli spazi culturali allegati sub. B al presente contratto e, per la restante quota parte (34%), sono impiegate nel servizio di organizzazione eventi ripartito tra il Dipartimento Cultura e il Gabinetto del Sindaco.

Il servizio di organizzazione eventi riguarda il supporto al Dipartimento Cultura e al Gabinetto del Sindaco nella fase di progettazione e nel coordinamento organizzativo, gestionale, tecnico e di comunicazione per la realizzazione, nell'anno 2015, di circa 25 eventi e manifestazioni culturali, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: Notte dei Musei, Musei in Musica, Natale di Roma, Festival delle Letterature, eventi di Natale e Capodanno.

Con specifiche determinazioni dirigenziali, sarà affidata, di volta in volta, la realizzazione di eventi con la definizione dei soli aspetti organizzativi e gestionali (quali, ad esempio, allestimenti tecnici e assistenza tecnica, produzione artistica e diritti d'autore, assicurazione, promozione, servizi di sicurezza, prestazioni dei servizi museali in orario straordinario), eventuali costi di registrazione degli atti, prestazioni di straordinario per l'apertura dei siti, e quant'altro connesso alle manifestazioni. Per i suddetti specifici affidamenti relativi agli eventi non potranno essere previsti ulteriori costi aggiuntivi da parte di Zetema per competenze organizzative o assunzioni di personale, anche a tempo determinato. Tali affidamenti saranno coperti con ulteriori risorse economiche di Roma Capitale.

Poiché la programmazione degli eventi per l'anno 2015 è già avviata, le suddette modalità di definizione dei corrispettivi economici saranno applicate agli affidamenti successivi alla sottoscrizione del presente contratto. La quota imputata agli eventi precedentemente affidati e già realizzati a partire dal 1.1.2015 è pari ad € 36.998,36 (oltre IVA), pertanto, la restante quota pari ad € 82.036,40 (oltre IVA) è coperta con i fondi indicati alla voce "Organizzazione eventi" presente nell'Allegato B – Piano Economico del Gabinetto del Sindaco.

La gestione dei servizi, oggetto del contratto, è organizzata come segue.

**CASA DELLE LETTERATURE**

**1. Servizi IVA inclusa**

**Servizio di pulizia sarà attivo fino al 31.08.2015 (nelle more dell'inserimento del servizio nel capitolato generale di Roma)**

Il servizio di pulizia ordinaria della struttura sarà gestito secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico e prevede:

- interventi giornalieri su 5 gg alla settimana (lunedì-venerdì) per 15 ore di servizio settimanali
- interventi mensili
- interventi semestrali

Zetema dovrà relazionare al Dipartimento Cultura, nei documenti di accompagnamento alle fatture mensili, il servizio reso comunicando eventuali modifiche al servizio.

**Servizio di manutenzione**

Il servizio di manutenzione ordinaria della struttura, comprese le aree verdi, secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico, prevede un intervento nei periodi previsti e a chiamata in considerazione della natura dell'intervento e delle necessità.

*Am*

*Up*

*OK*

*live*

*cap*

## 2. Servizi IVA esente ai sensi dell'art 10 c.1/22 DPR 633/72

### **Servizio di accoglienza e Servizio di supporto al punto lettura**

I servizi di accoglienza, informazioni, segreteria, centralino e supporto al punto lettura saranno prestati in orario di apertura al pubblico della sede, come da capitolato tecnico. Al personale Zetema compete l'apertura e la chiusura della sede e la responsabilità della conservazione delle chiavi per l'accesso alla Casa delle Letterature.

### **Servizio di supporto librario (Fondo Siciliano, biblioteca letteraria)**

Zetema fornirà, come da capitolato tecnico, un servizio di prima accoglienza, con estrapolazione del materiale per la consultazione secondo le richieste degli utenti e relativa distribuzione e ricollocazione a fine consultazione.

Nel mese di Agosto la Casa delle Letterature osserva la chiusura.

## TOPONOMASTICA

Zetema fornirà, secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico, un servizio di supporto presso l'Ufficio Toponomastica nei settori dello Schedario, dell'Archivio Toponomastico, dell'Ufficio assegnazione numeri civici, in particolare:

### Schedario e l'Archivio Toponomastico:

- ricevimento al pubblico;
- rilascio di informazioni telefoniche;
- consultazione di schede toponomastiche e piantine parlate;
- consultazione informativa del Sistema Informativo di Toponomastica (S.I.T.O.);
- collaborazione per il rilascio dei certificati toponomastici;
- ricezione, smistamento, registrazione, distribuzione ed archiviazione della posta

### Ufficio assegnazione numeri civici:

- ricevimento al pubblico;
- ricevimento delle domande, sopralluoghi e istruttoria per assegnazione numeri civici;
- rilascio di informazioni telefoniche;
- registrazione e archiviazione pratiche.

## CASA DELLA MEMORIA E DELLA STORIA

### 1. Servizi IVA inclusa

Servizio di pulizia fino al 31.08.2015 (nelle more dell'inserimento del servizio nel capitolato generale di Roma Capitale)

Il servizio di pulizia ordinaria della struttura, secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico, prevede:

- interventi giornalieri su 5 gg alla settimana (lunedì-venerdì) per 25 ore di servizio settimanali
- interventi mensili con servizio periodico il sabato o la domenica per 5 ore settimanali
- interventi semestrali

Zetema dovrà relazionare al Dipartimento Cultura, nei documenti di accompagnamento alle fatture mensili, il servizio reso comunicando eventuali modifiche al servizio.

### Servizio di manutenzione

Il servizio di manutenzione ordinaria della struttura, secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico, prevede una verifica sistemica del normale funzionamento della struttura con sostituzione materiali secondo necessità.

### Servizio di telesorveglianza ed assicurazione.

Zetema dovrà fornire un servizio di telesorveglianza (canone di collegamento sala operativa e pronto intervento) oltre alla copertura assicurativa RC.

## 2. Servizi IVA esente ai sensi dell'art 10 c.1/22 DPR 633/72



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

**Servizio di accoglienza, assistenza e gestione sala multimediale**

"Il servizio consiste nella fornitura delle informazioni di carattere generale sull'attività della Casa della Memoria e orientamento del pubblico verso le associazioni che in essa hanno la loro sede. Per la gestione della sala multimediale, il personale fornirà assistenza per la fruizione dei materiali da parte del pubblico, assistenza tecnica in occasione di attività svolte all'interno della sala e cura degli strumenti tecnologici in dotazione."

**VILLINO CORSINI - CASA DEI TEATRI fino al 30.06.2015****Servizio di manutenzione**

Il servizio di manutenzione ordinaria della struttura, secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico, prevede:

- verifica funzionamento e sostituzione dei corpi illuminanti nei locali interni -
- manutenzione della strumentazione audio-video della sala multimediale e di tutta la dotazione tecnica
- servizi di facchinaggio
- sostituzione bandiere ufficiali.

**Servizio di custodia e accoglienza**

Zetema dovrà fornire, secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico, un servizio informativo, di accoglienza al pubblico, custodia e centralino che garantirà l'apertura e la chiusura della Casa.

Il servizio di custodia sarà assicurato fino a l 31.12.2015 per le necessità collegate alla fase di transizione dello spazio alla rete "Teatri in Comune".

**Servizio di supporto organizzazione e promozione eventi**

Zetema, come da capitolato tecnico, fornisce un servizio di supporto all'organizzazione e all'allestimento di mostre, eventi e di iniziative culturali in base a specifiche conoscenze concernenti l'ambiente teatrale e la storia del teatro, dei suoi protagonisti, della scenografia e dei costumi.

Zetema fornisce, come da capitolato tecnico, il servizio di coordinamento tecnico e di supervisione nella realizzazione di eventi e di iniziative culturali presso la Casa.

**TEATRO DI VILLA TORLONIA a decorrere dal 01.07.2015****Servizio di pulizia**

Il servizio di pulizia ordinaria della struttura, secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico, prevede:

- interventi giornalieri (lunedì-domenica incluso festivi) per 2 ore giornaliere;
- interventi trimestrali di pulizia del terrazzo e dei discendenti;
- servizio di presidio straordinario di pulizia in occasione degli eventi.

Zetema dovrà relazionare al Dipartimento Cultura, nei documenti di accompagnamento alle fatture mensili, il servizio reso comunicando eventuali modifiche al servizio

**Servizio di manutenzione**

Il servizio di manutenzione ordinaria della struttura, secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico, prevede:

- manutenzione impianti elettrici, messa a terra, distribuzione acqua fredda/calda con interventi programmati che prevedono un canone mensile;
- manutenzione macchine e impianti scenotecnici (argani e tiri mantovane e schermo, carrelli portafari) con interventi cadenzati come indicato nei manuali d'uso degli impianti;
- gestione impianti scenotecnici durante ogni spettacolo programmato.

**Servizio di custodia e accoglienza**

Handwritten signatures and initials are present on the right side of the page, including 'Up', 'g', 'ZRP', 'live', and 'M'.

Zetema, in accordo con il Dipartimento Cultura e con la Sovrintendenza Capitolina prevederà un servizio informativo e di accoglienza/custodia del teatro, secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico, Tale servizio sarà potenziato in occasione di eventi aperti al pubblico.

#### **Servizio di accoglienza in sala**

Zetema fornirà, secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico, un servizio informativo e di accoglienza del pubblico in sala in occasione degli eventi/spettacoli.

#### **Servizio di supporto all' organizzazione e alla promozione eventi**

Zetema fornisce, come da capitolato tecnico, un servizio di supporto all'organizzazione e all'allestimento di eventi, di iniziative culturali e di mostre oltre che di coordinamento tecnico e di supervisione in base a specifiche conoscenze concernenti l'ambiente teatrale e la storia del teatro, dei suoi protagonisti, della scenografia e dei costumi, compresi i supporti di comunicazione.

#### **Servizio di supporto alle attività di programmazione e gestione eventi**

Zetema fornisce, come da capitolato tecnico, un servizio di supporto alla programmazione, alla realizzazione e alla gestione di eventi, di iniziative culturali e di mostre presso il teatro, in sinergia con gli Uffici del Dipartimento Cultura.

#### **Servizi tecnici di palcoscenico**

Zetema fornisce un servizio di assistenza tecnica per allestimento palcoscenico e assicura le integrazioni delle schede tecniche di palcoscenico nei limiti di quanto previsto nell'allegato capitolato tecnico

### **ARCHIVIO STORICO CAPITOLINO**

**Servizio di assistenza al pubblico** verrà erogato presso le sale di consultazione dell'Archivio Capitolino secondo le indicazioni della Direzione dell'Archivio stesso e secondo le prescrizioni del capitolato tecnico. Il servizio prevede i seguenti compiti:

- Servizio di prima accoglienza;
- Prese del materiale per la consultazione secondo le richieste degli utenti;
- Gestione delle chiavi per la chiusura giornaliera e in caso di richieste straordinarie;
- Distribuzione dei materiali richiesti dagli utenti;
- Ricollocazione dei materiali a fine consultazione;
- Servizio al centralino

Il servizio dovrà essere garantito nelle giornate e in funzione dell'orario di apertura al pubblico attualmente in vigore nell'Archivio Capitolino.

### **CASA DEL CINEMA E DELLA FICTION**

Zetema s'impegna nell'organizzazione globale e nella gestione amministrativa di tutti i servizi erogati per la struttura.

Zetema garantisce l'apertura della struttura per un minimo di 100 eventi, numero che potrà essere implementato a seconda della programmazione definita e dalle risorse reperite anche tramite le attività di fundraising.

Le sale dovranno essere utilizzate per finalità coerenti alla mission della Casa del Cinema e della Fiction almeno per il 40% dell'occupazione complessiva.



E' garantito l'utilizzo delle sale da parte del Dipartimento Cultura - Assessorato Cultura e Turismo per attività culturali-istituzionali, compatibilmente con la programmazione degli eventi già definita e per un numero massimo complessivo di 4 (quattro) giornate all'anno.  
In particolare, garantisce :

#### **Incarico di direzione**

Zetema dovrà provvedere all'incarico del Direttore della Casa del Cinema e della Fiction che viene nominato dal Sindaco di Roma, con propria ordinanza, su proposta dell'Assessore alla Cultura e Turismo tra esperti del settore in possesso di adeguata e specifica professionalità connessa alle finalità complessive della Casa - come definito dalla Giunta Capitolina con Deliberazione n. 321 del 31.10.2014.

#### **Servizio di vigilanza e sicurezza**

Zetema garantisce tutti i giorni la vigilanza diurna/portineria dalle 9.00 alle 22.00 e la vigilanza notturna dalle 22.00 alle 09.00, servizio volto a garantire la salvaguardia della sicurezza della struttura ed evita l'accesso del pubblico alla Casa del Cinema e della fiction negli orari di chiusura al pubblico.  
Zetema assicura la presenza di un impianto d'allarme antintrusione, oltre che apposita copertura assicurativa.

#### **Servizio Accoglienza e Assistenza in sala**

Durante l'apertura al pubblico Zetema garantisce un servizio di accoglienza, gestione dei flussi e presenza in sala con diversi livelli di copertura a seconda dell'entità dell'evento e delle sale coinvolte.

Per gli eventi di tipo istituzionale, commerciali o sponsor vengono garantiti i servizi di accoglienza, il servizio tecnico e il servizio di pulizia.

#### **Servizio manutenzione**

Zetema garantisce il servizio di manutenzione ordinaria della struttura, la manutenzione idraulica, la fornitura e manutenzione degli estintori, la gestione delle utenze, dell'impianto antincendio, dell'impianto antintrusione.

#### **Servizio di pulizia**

Zetema garantisce il servizio di pulizia dalle ore 6.00 alle 9.00 dal lunedì al venerdì, il sabato e la domenica dalle ore 10.00 alle 17.00

Il personale dipendente dovrà essere formato con un corso di addestramento al primo soccorso.

#### **Servizio di supporto alle attività di comunicazione e promozione**

Il servizio è finalizzato alla massima diffusione delle informazioni relative alle attività in programma presso la Casa del Cinema e della Fiction.

Zetema garantisce la progettazione e distribuzione capillare sul territorio di materiali di promozione della programmazione periodica.

Si garantisce il supporto dell'ufficio stampa con la redazione ed invio di almeno 100 comunicati, numero da integrare a seconda degli eventi/proiezioni che verranno programmati.

Il sito web viene aggiornato costantemente e invia mensilmente la newsletter informativa.

#### **Servizio di supporto agli allestimenti tecnici degli spettacoli**

Il servizio prevede un'assistenza tecnico-operativa nella realizzazione degli eventi.

Il servizio prevede la disponibilità dei materiali di proprietà della Casa del Cinema e della Fiction, nonché l'assistenza e il supporto logistico a tutte le iniziative durante i mesi di programmazione oltre ad eventuali integrazioni del materiale a carico del richiedente. Il servizio dovrà essere svolto da personale specializzato e dovrà essere garantito il rispetto della normativa vigente in materia di qualità e di garanzia della sicurezza.

#### **Spazi espositivi**

La Casa del Cinema e della Fiction potrà ospitare/organizzare nel foyer della Sala Kodak e della Sala Deluxe mostre per una durata minima complessiva di 70 giorni l'anno, che saranno accessibili negli orari di programmazione.

#### **Gestione del servizio di ristorazione**

Il servizio di ristorazione sarà erogato nei locali della Casa del Cinema e della Fiction messi a disposizione dall'Amministrazione Capitolina. Zetema dovrà garantire il servizio, anche ricorrendo a società specializzate.

Il servizio di ristorazione dovrà essere garantito tutti i giorni almeno dalle 10 alle 19 (orario che può essere

CP  
N  
O  
L  
S  
P  
D  
N

modificato d'accordo con la Direzione garantendo un minimo di 9 ore).L'orario è indipendente da quello della Casa. Sono garantiti 300 giorni di apertura l'anno. Il servizio è accessibile ai disabili.

Il servizio di ristoro dovrà prevedere l'erogazione delle seguenti prestazioni essenziali:

1. somministrazione di bevande, generi di caffetteria e gastronomia;
2. pulizia delle stoviglie, dei banconi, delle attrezzature varie e del locale;
3. manutenzione ordinaria dei locali nonché delle strutture, attrezzature, arredi, apparecchiature ecc.;
4. rispetto di tutte le garanzie in materia igienico-sanitaria e degli *standard* prestazionali di qualità elevata;
5. contabilizzazione secondo le vigenti disposizioni in materia di incassi.

I prezzi delle bevande e degli alimenti dovranno essere esposti al pubblico in modo visibile e, per tutto il periodo contrattuale, dovranno essere quelli stabiliti dai regolamenti e dalle leggi vigenti in materia.

#### **Funzionamento della Casa del Cinema e della fiction**

Il funzionamento della Casa del Cinema e della Fiction (gestione e programmazione delle attività) sarà assicurato da :

- incassi da canoni e royalty da ristorazione,
- incassi da affitto sale,
- contributi derivanti da attività di ricerca sponsor (sponsor finanziari e tecnici, media sponsor) in accordo con Roma capitale

I suddetti proventi saranno introitati direttamente da Zetema.

Zetema dovrà gestire i rapporti con gli sponsor e tutte le operazioni finanziarie finalizzate alla liquidazione delle somme dovute.

Il Dipartimento Cultura si impegna, se necessario, anche con fondi derivanti da sponsorizzazioni, a contribuire alla copertura dei costi definiti nel piano di gestione economico annuale, ai fini del raggiungimento del break-even del conto economico e comunque fino a un massimo di € 100.000.

Zetema dovrà presentare il piano di gestione economico dell'esercizio in corso con l'indicazione della copertura dei costi previsti e il rendiconto dell'esercizio precedente.

#### **SERVIZI TRASVERSALI SPAZI CULTURALI ED EVENTI**

Zetema fornirà, secondo le prescrizioni dettagliate nel capitolato tecnico - per tipologia di attività e per fabbisogno - , i seguenti servizi trasversali agli spazi culturali ed eventi gestiti dal Dipartimento Cultura.

- **Servizio di supporto alla ricerca ed elaborazione contenuti informativi delle attività culturali, rilevazione analisi ed aggiornamento dati dell'offerta culturale e reportistica:**
  - ricerca ed elaborazione dei contenuti informativi delle attività culturali
  - archiviazione, check-list dati tecnici inerenti gli spazi oggetto del Contratto di servizio
  - monitoraggio sulle attività/eventi svolti negli spazi oggetto del Contratto di Servizio e del Sistema della Casa dei Teatri e della Drammaturgia Contemporanea e analisi dell'andamento qualitativo dei servizi erogati, anche in base a dati di customer satisfaction e reclami
  - raccolta materiali e servizio di elaborazione di schede sugli spazi oggetto del Contratto di servizio messi a reddito comprensive di dati tecnici
  - raccolta e aggiornamento mensile dei dati relativi all'offerta culturale avviata negli spazi oggetto del Contratto di Servizio (numero e tipologia delle iniziative, numero delle presenze registrate, numero delle repliche, incassi realizzati)
  - Rilevazione ed elaborazione dati inerenti gli spazi oggetto del Contratto di Servizio ai fini della loro pubblicazione
- **Servizio di coordinamento e gestione attività culturali:**
  - coordinamento delle iniziative proposte, gestione tecnica dei calendari e successiva diffusione;
  - organizzazione, verifica della fattibilità tecnica, gestione e coordinamento delle attività direttamente programmate e organizzate dal Dipartimento Cultura e di tutte le attività trasversali agli spazi; raccordo e coordinamento con le associazioni della Casa della Memoria per la programmazione e la gestione delle loro attività presso la Casa

*ds*

*UP*  
*lucci*

*MA*  
*AS*  
*1*

- supporto tecnico-organizzativo durante lo svolgimento delle iniziative allestimenti e disallestimenti di mostre e installazioni e attività multidisciplinari; raccolta e catalogazione materiali di approfondimento successivo alle iniziative e coordinamento e aggiornamento dei contenuti sul blog degli spazi culturali.
- **Servizio di supporto alla comunicazione integrata relativa all'offerta culturale degli spazi gestiti dal Dipartimento Cultura e degli eventi:**
  - La comunicazione integrata off line e on line comprende anche lo sviluppo di canali di comunicazione innovativi e/o trasversali agli spazi e ai diversi pubblici nonché la gestione integrata dei servizi di comunicazione e la relazione con i media tramite il servizio di ufficio stampa con adeguata copertura sulle diverse tipologie di media:
  - Supporto alla definizione delle strategie di comunicazione per i diversi spazi, eventi e pubblici,
  - raccolta dei contenuti per la redazione dei testi declinati sui diversi canali,
  - segmentazione dei diversi pubblici e attività di promozione (mailing list degli inviti digitali e newsletter)
  - realizzazione grafica, produzione e distribuzione di alcuni degli strumenti di comunicazione. alle attività di ufficio stampa.

#### CONTACT CENTER INTEGRATO 06.06.08

Zetema assicurerà, per il Dipartimento Cultura, il servizio che dovrà essere coordinato con i fabbisogni del Dipartimento Turismo e della Sovrintendenza Capitolina secondo le modalità condivise descritte nel capitolato tecnico e nel relativo disciplinare cui si rimanda.

#### SILVANO TOTI GLOBE THEATRE

##### Servizi organizzativi e amministrativi

Il servizio prevede un'assistenza tecnico-operativa e un supporto alla Direzione Artistica e alla programmazione degli eventi.

Si dovrà, in particolare, garantire un'attività di segreteria nelle fasi della programmazione e della definizione del calendario degli eventi.

Zetema dovrà garantire il servizio per tutto il periodo di pianificazione, programmazione e realizzazione degli eventi stessi.

In particolare Zetema dovrà provvedere alle seguenti attività:

- assistenza nelle fasi di *start up* del progetto e alla preparazione delle riunioni operative;
- assistenza alla ricerca delle adesioni e dei soggetti da coinvolgere nella programmazione (compagnie, artisti, etc.);
- assistenza nell'impostazione e raccolta delle schede di progetto;
- assistenza alla raccolta dei dati informativi tecnici ed economici degli spettacoli e delle attività in programma;
- assistenza all'elaborazione del calendario delle attività;
- gestione del calendario e aggiornamento dei dati;
- gestione e assistenza dei rapporti con le compagnie per assicurare l'effettuazione degli spettacoli, previo nulla osta dell'Amministrazione Capitolina;
- gestione degli incassi delle recite programmate dall'Amministrazione Capitolina e assolvimento pagamento compagnie e SIAE;
- rilevazione *report* settimanali andamento presenze e incassi.

Ai fini organizzativi Zetema dovrà garantire uno *staff* di personale deputato che nei mesi di apertura del Teatro dovrà constare di :

- 1 Direttore Responsabile;
- 1 Responsabile della promozione e della comunicazione – sito web plurilingua;
- 1 Responsabile Amministrativo;



Ol  
Lever

Cap  
CAP  
NA

- Ufficio Stampa.

E' prevista inoltre una segreteria dedicata con capacità nell'utilizzo degli applicativi informatici di uso comune.

Zetema dovrà garantire l'apertura dello spazio per le prove e per gli spettacoli sia programmati da Roma Capitale che dal Gestore, assicurando la copertura dell'utenza idrica.

E' prevista inoltre la possibilità di locazione dello spazio a terzi dietro compenso, previa autorizzazioni di legge, etc.

#### **Servizio di vigilanza dello spazio**

Zetema fornisce un servizio di vigilanza sia diurna che notturna 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

#### **Servizio di custodia e assistenza in sala**

Il Servizio dovrà garantire l'attività di custodia durante le fasi di montaggio, prove, svolgimento degli spettacoli, smontaggio, con lo scopo di tutelare le attrezzature necessarie allo svolgimento degli spettacoli stessi.

Durante le recite, si dovrà inoltre prevedere un servizio di assistenza in sala, un servizio di assistenza per l'impianto elettrico, assicurando al contempo, la presenza di vigili del fuoco.

#### **Servizio di pulizia e pronto intervento**

Il servizio di pulizia della struttura e dell'area esterna, secondo le modalità descritte nel capitolato tecnico, prevede:

1. la pulizia periodica a teatro chiuso ogni 30 giorni;
2. la pulizia giornaliera nel periodo di prove e spettacoli;

#### **Servizio di manutenzione**

Dovranno essere garantiti al fine di garantire la tenuta in efficienza della struttura:

- un servizio di piccola manutenzione ordinaria,
- un servizio di fornitura e manutenzione degli estintori,
- un servizio di manutenzione idraulica,
- un servizio di disinfestazione periodica

#### **Servizio di biglietteria**

Dovrà essere assicurato un servizio di biglietteria per la vendita dei biglietti in loco e in postazioni decentrate oltre all'assistenza necessaria per le relazioni con la SIAE.

Gli introiti di biglietteria sono a favore del soggetto affidatario della produzione degli spettacoli.

Presso il Botteghino del Teatro deve essere garantita la vendita dei biglietti nei seguenti orari: tutti i giorni dall'inizio delle attività dalle 15 alle 19, nei giorni di spettacolo fino alle 21.30

I Servizi delle visite guidate e del supporto alle attività di comunicazione e promozione saranno assicurati dalla Società e finanziati con sponsorizzazioni anche tecniche.

#### **Servizio di supporto agli allestimenti tecnici degli spettacoli**

Il servizio prevede la disponibilità dei materiali, nonché l'assistenza e il supporto logistico a tutte le iniziative durante i mesi di programmazione oltre ad eventuali integrazioni del materiale a carico del richiedente.

L'affidatario dovrà garantire una Direzione Tecnica ed il Coordinamento delle attività tecniche a supporto di ogni singolo spettacolo.

Il servizio dovrà essere svolto da personale specializzato e dovrà essere garantita l'applicazione della normativa vigente in materia di qualità e di garanzia della sicurezza.

Il servizio dovrà comprendere:

- raccolta e analisi delle schede tecniche degli spettacoli;
- gestione delle pratiche per rilascio di permessi, licenze, dichiarazioni di inizio attività e autorizzazioni di legge;
- assicurazioni responsabilità civile, furto (nei mesi di programmazione) e incendio, diritti, tributi (SIAE) totalmente a cura e a carico dell'affidatario;
- coordinamento del personale tecnico;
- pianificazione delle fasi di montaggio e smontaggio;
- assistenza durante il montaggio/smontaggio e realizzazione degli spettacoli;
- servizio di guardiania;

Handwritten notes and signatures on the right side of the page, including a large arrow pointing upwards and several illegible signatures.

- allestimenti in occasione degli eventi e relativa eventuale dotazione dei materiali all'uopo necessari.

#### **Funzionamento del Teatro**

Zètema, in accordo con Roma Capitale, si impegna a svolgere un'attività di ricerca sponsor (sponsor finanziari e tecnici, media sponsor) destinati alla copertura parziale dei costi di cui allegato piano economico. Qualora il reperimento di sponsorizzazioni non fosse corrispondente all'importo indicato nel piano economico si dovrà concordare una corrispondente rimodulazione dei servizi e/o delle attività ai sensi dell'art.17 del contratto di servizio.

Qualora il reperimento di contributi dovesse essere maggiore la differenza verrà destinata ad ulteriori attività del teatro e/o altre attività promosse dal Dipartimento Cultura.

Zètema dovrà gestire i rapporti con gli sponsor e tutte le operazioni finanziarie finalizzate alla liquidazione, da parte dello/degli sponsor, delle somme che risulteranno dovute - a seguito di nulla osta dell'Amministrazione Capitolina - ai prestatori cui l'Amministrazione stessa avrà affidato la realizzazione degli eventi culturali e di spettacoli.

#### **RETE TEATRI IN COMUNE (dal 1 luglio 2015)**

Costituiscono la Rete "Teatri in Comune" i seguenti spazi: Teatro Tor Bella Monaca, Teatro Biblioteca Quarcicciolo, Teatro Scuderie Corsini a Villa Pamphili, Centro Culturale Elsa Morante e Teatro del Lido.

Obiettivi e finalità della Rete sono quelli di stimolare e consentire la crescita culturale del tessuto cittadino, valorizzare le esperienze locali, contribuire a rafforzare e razionalizzare la programmazione di proposte culturali nell'ambito della drammaturgia contemporanea e dei nuovi linguaggi e processi creativi nonché la programmazione di attività laboratoriali e didattiche finalizzate alla formazione dei giovani artisti e degli spettatori.

Il Dipartimento Cultura provvederà all'individuazione, attraverso l'indizione di appositi avvisi pubblici, dei soggetti deputati alla progettazione e realizzazione della programmazione e alla fornitura dei servizi ad essa connessi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: servizi di biglietteria, servizi di pulizia, servizi tecnici di palcoscenico, ecc.) per ciascuno spazio e di un Coordinatore della rete.

Zetema fornirà, secondo le descrizioni dettagliate nel capitolato tecnico, i seguenti servizi per la Rete:

- **Coordinamento organizzativo e gestione Amministrativa, supporto nell'elaborazione degli Avvisi Pubblici**

Zetema svolge il Coordinamento organizzativo e la gestione Amministrativa della rete e dei servizi erogati per i diversi spazi teatrali nonché il supporto al Dipartimento Cultura nell'elaborazione degli Avvisi Pubblici per l'affidamento in gestione della programmazione artistica e dei servizi ad essa connessi (a titolo esemplificativo e non esaustivo: servizi di biglietteria, servizi di pulizia, servizi tecnici di palcoscenico, ecc.).

- **Servizio di supporto alle attività di comunicazione e di promozione e Segreteria organizzativa delle attività della Rete.**

Il servizio di supporto alle attività di comunicazione e promozione delle attività della Rete è finalizzato ad una migliore conoscenza e pubblicizzazione della programmazione culturale degli spazi, con particolare attenzione ai territori su cui gli Spazi insistono.

Il sito *web* sarà aggiornato costantemente con il supporto dell'ufficio stampa. Le attività di promozione e comunicazione sono svolte anche tramite l'invio di newsletter a cadenza regolare (una o due volte al mese e comunque tutte le volte che ciò si renda necessario) e tramite l'invio di comunicati stampa da redigere sulla base del calendario di programmazione degli eventi (circa n.100 invii l'anno fra newsletter e comunicati stampa). E' garantita l'attività di segreteria organizzativa della Rete.

- **Servizio di realizzazione materiali di comunicazione delle attività della Rete.**

Zètema cura la gestione delle attività di comunicazione anche attraverso la creazione di una identità visiva comune e la definizione di specifici format grafici, oltre che attraverso la produzione e la distribuzione di materiali informativi.

Handwritten signatures and initials:

- Top right: "Up" (handwritten)
- Middle right: "LCP" (handwritten)
- Bottom right: "N" (handwritten)
- Bottom center: "OVI" (handwritten)
- Bottom left: "leval" (handwritten)
- Bottom right: "NG" (handwritten)

- **Gestione e promozione delle attività Teatro del Lido.**  
Zetema assicura la gestione complessiva del teatro del Lido curando l'organizzazione e la produzione delle attività, compresi gli aspetti contrattuali, nonché la comunicazione e la promozione.  
Zetema garantisce altresì il servizio di biglietteria negli orari e nei giorni di apertura. Gli incassi sono interamente finalizzati alla copertura dei costi di produzione artistica.  
Zetema assicura il servizio di accoglienza del pubblico nei giorni di programmazione delle attività in teatro.  
La programmazione artistica del Teatro è curata dall'Associazione TDL.
- **Utenze e assicurazioni**  
E' a carico di Zetema la gestione della tassa smaltimento rifiuti e delle utenze telefoniche del teatro del Lido nonché l'assicurazione responsabilità civile RC relativa a tutti gli spazi della Rete.
- **Servizio di telesorveglianza**  
Zetema assicura un servizio di telesorveglianza dei siti appartenenti alla rete attraverso teleallarme comprensivo di interventi illimitati con gestione e custodia delle chiavi dei siti e fornitura, in comodato d'uso, per ciascun sito, delle periferiche necessarie all'espletamento del servizio. Per il teatro del Lido è in funzione anche un servizio di televideo sorveglianza con n.6 telecamere.  
Tale servizio garantisce la salvaguardia della sicurezza delle strutture ed è attivo presso gli spazi della Rete negli orari di chiusura al pubblico.
- **Manutenzione teatri**  
Zetema assicura il servizio di manutenzione ordinaria e programmata degli spazi, degli impianti e delle dotazioni tecniche di tutti i teatri appartenenti alla Rete nei limiti del budget stanziato.

fm

cp

LRP

✓

CP

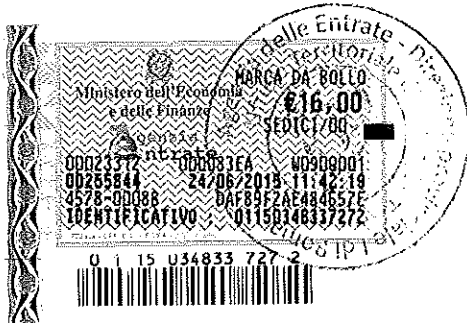
sp

per

MA



CONTRATTO DI SERVIZIO Dipartimento Cultura - Zàtema Progetto Cultura s.r.l.					
CASA DELLE LETTERATURE - Capitolato tecnico - Anno 2015 (periodo 1.4.15.-31.12.15)					
<b>Servizi di Pulizia</b> (Livello 0: 618.90 mq; Area esterna: 518.60 mq) - (servizio attivo fino al 31.08.2015)					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
<b>Pulizia ordinaria:</b> Interventi giornalieri - 5 gg alla settimana (lunedì-venerdì) per 15 ore di servizio settimanali	€ 5.197,58	€ 727,66	€ 5.925,24	€ 1.303,55	€ 7.228,80
<b>Pulizia straordinaria:</b> n. 1 intervento al mese					
<b>Interventi semestrali:</b> (pulizia vetrate e deceratura e ceratura pavimenti)					
<b>Servizio di Manutenzione (Area esterna: 518.60 mq)</b>					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
<b>Servizio manutenzione ordinario della struttura comprese aree verdi:</b> 1 volta a settimana nei periodi previsti e a chiamata secondo la natura del servizio	€ 2.419,35	€ 338,71	€ 2.758,06	€ 606,77	€ 3.364,84
<b>Servizi al Pubblico</b>					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
<b>Servizio Accoglienza:</b> 1 postazione per 2 risorse part time (09:00 - 19:00 per 5 gg a settimana, escluso sabato e domenica) - complessive 2.200 h/anno	€ 39.270,00	€ 5.497,80	€ 44.767,80	€ 0,00	€ 44.767,80
<b>Servizio di supporto al punto lettura:</b> 1 postazione per 2 risorse part time (09:00 - 19:00 per 5 gg a settimana, escluso sabato e domenica) - complessive 2.200 h/anno	€ 39.270,00	€ 5.497,80	€ 44.767,80	€ 0,00	€ 44.767,80
<b>Servizio di supporto librari (Fondo Siciliano, biblioteca letteraria):</b> 37 ore settimanali per 5 gg a settimana, escluso sabato e domenica - complessive 1820h/anno	€ 28.917,00	€ 4.048,38	€ 32.965,38	€ 0,00	€ 32.965,38
<b>Costi di gestione</b>					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Utenze telefonia fissa-connettività	€ 410,94	€ 57,53	€ 468,47	€ 103,06	€ 571,54
Costi connessi agli spostamenti per riunioni e sopralluoghi	€ 350,75	€ 49,11	€ 399,86	€ 87,97	€ 487,83
Coordinamento servizio 1 unità pro quota 23%	€ 10.745,70	€ 1.504,40	€ 12.250,10	€ 0,00	€ 12.250,10
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Assicurazione RC	€ 375,00	0	€ 375,00	€ 82,50	€ 457,50
* Laddove il costo totale IVA incl. è identico al costo totale IVA escl., si intende che l'attività è esente da IVA					



Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top right and several smaller initials below it.



CONTRATTO DI SERVIZIO Dipartimento Cultura - Zètema Progetto Cultura s.r.l.					
TOPONOMASTICA - Capitolato tecnico - Anno 2015					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Supporto gestione di schedario, archivio toponomastico, assegnazione numeri civici, ricevimento al pubblico - 42 ore/sett (compatibilmente con l'orario di apertura/chiusura della struttura)	€ 32.826,15	€ 4.595,66	€ 37.421,81	€ 8.232,80	€ 45.654,61
Costi di gestione					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Dirigente di area pro quota 3%	€ 3.282,62	€ 459,57	€ 3.742,19	€ 823,28	€ 4.565,47

\* Laddove il costo totale IVA incl. è identico al costo totale IVA escl., si intende che l'attività è esente da IVA

CP

CRS  
P  
f

AN

OK  
Cultura  
11/5

CONTRATTO DI SERVIZIO Dipartimento Cultura - Zetema Progetto Cultura s.r.l.						
SERVIZI TRASVERSALI SPAZI CULTURALI ED EVENTI - Capitolato tecnico - Anno 2015						
Macro Attività	Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Servizio di supporto alla ricerca ed elaborazione contenuti informativi delle attività culturali - rilevazione, analisi e aggiornamento dati dell'offerta culturale e reportistica 2 risorse full time	Ricerca ed elaborazione dei contenuti informativi delle attività culturali	€ 50.235,00	€ 7.041,30	€ 57.336,30	€ 12.613,99	€ 69.950,29
	Servizio di attivazione, check list dei tecnici inerenti gli spazi oggetto del Contratto di Servizio e sul Sistema della Casa del Teatro e della Drammaturgia Contemporanea					
	Monitoraggio sulle attività/aventi svolte negli spazi oggetto del Contratto di Servizio e del Sistema della Casa del Teatro e della Drammaturgia Contemporanea e analisi dell'andamento qualitativo dei servizi erogati, anche in base a dati di customer satisfaction e reclami.					
	Raccolta materiali e servizio di elaborazione di scheda sugli spazi oggetto del Contratto di Servizio messi a reddito comprensiva di dati tecnici					
Servizio di supporto al coordinamento e alla gestione delle attività culturali N. 120 attività previste nel 2015 presso Casa della Memoria (eventi, mostre, performances, letture, incontri, laboratori, seminari, presentazioni di libri, ecc.) N. 10 attività previste fino al 30.09.2015 presso Casa del Teatro (eventi, mostre, performances, letture, incontri, laboratori, seminari, presentazioni di libri ecc.) 1 risorsa full time	Coordinamento delle iniziative proposte, gestione tecnica dei calendari e successiva diffusione	€ 25.147,50	€ 3.520,65	€ 28.668,15	€ 6.308,93	€ 34.975,14
	Organizzazione, verifica della fattibilità tecnica, gestione e coordinamento di tutte le attività direttamente programmate e organizzate dal Dipartimento Cultura e di tutte le attività trasversali agli spazi; raccordo e coordinamento con le associazioni della casa della Memoria per la programmazione e la gestione delle loro attività presso la Casa					
	Supporto tecnico-organizzativo durante lo svolgimento delle iniziative, affissioni e disaffissioni di mostre e installazioni e attività multidisciplinari; raccolta e catalogazione materiali di approfondimento successivi alle iniziative e coordinamento e aggiornamento dei contenuti sui blog degli spazi culturali					
	Comunicazione integrata off line e on line					
Servizio di supporto alla comunicazione integrata relativa all'offerta culturale degli spazi gestiti dal Dipartimento Cultura e degli eventi - Creatività e Produzione (a Strumenti per la comunicazione integrata)	Servizio di supporto per la definizione della strategia di comunicazione mirata con annessa analisi dei destinatari, per ogni iniziativa realizzata	€ 75.442,50	€ 10.561,95	€ 86.004,45	€ 18.920,98	€ 104.925,43
	Raccolta dei contenuti per la redazione dei testi destinati sui diversi canali					
	Segmentazione di diversi pubblici e attività di promozione (mailing list degli Inviti, dati e newsletter)					
	Strumenti per la comunicazione integrata - ufficio stampa					
	Realizzazione grafica, produzione e distribuzione di alcuni degli strumenti di comunicazione alle attività di ufficio stampa	€ 4.536,29	€ 636,08	€ 5.172,37	€ 1.137,70	€ 6.309,07
		€ 22.000,00	€ 3.080,00	€ 25.080,00	€ 5.517,80	€ 30.597,80
Costi di gestione						
Descrizione Attività		Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Ufficio staff area comunicazione 1 unità pro quota 25%		3.871,06	1.241,25	5.112,31	2.224,36	12.357,98

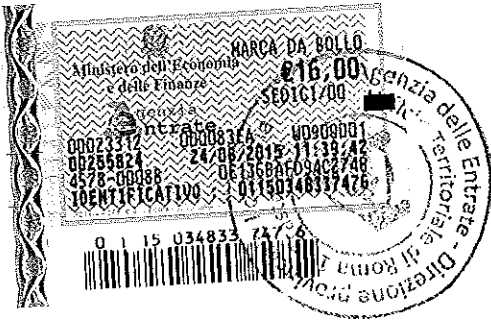
\* Laddove il costo totale IVA incl. è identico al costo totale IVA escl., si intende che l'attività è esente da IVA

4  
26  
1  
P  
M

CONTRATTO DI SERVIZIO Dipartimento Cultura - Zètema Progetto Cultura s.r.l.					
CONTACT CENTER 06.06.08 - Capitolato tecnico - Anno 2015					
CONTACT CENTER INTEGRATO 06.06.08					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Call center - informazioni, prenotazione e vendita - Servizio di informazione multilingua (italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, giapponese) Call center attivo per 365 giorni all'anno (dal lunedì alla domenica, 09:00 - 21:00, per 12 ore di servizio giornaliero, pari a 4.380 ore annue)	€ 282.460,50	€ 39.544,47	€ 322.004,97	€ 70.841,09	€ 392.846,06
Sito internet www.060608.it - Servizio di Banca Dati e gestione aggiornamento sito - Servizio di aggiornamento e accesso al sito 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno					
<b>Costi di gestione</b>					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Responsabile coordinamento del servizio 1 unità pro-quota 37% e supporto 1 unità pro-quota 19%	€ 28.246,05	€ 3.954,45	€ 32.200,50	€ 7.084,11	€ 39.284,61

N.B. le prestazioni richieste dovranno essere condivise con la Sovrintendenza e il Dip. Turismo. I dati inseriti riguardano la prestazione complessiva del Servizio

\* Laddove il costo totale IVA incl. è identico al costo totale IVA escl., si intende che l'attività è esente da IVA



Handwritten initials: OV

Handwritten initials: J B

Handwritten signature: An

Handwritten signature: MF luv.

CONTRATTO DI SERVIZIO Dipartimento Cultura - Zetema Progetto Cultura s.r.l.					
GLOBE THEATRE - Capitolato tecnico - Anno 2015					
Servizi al Pubblico					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Servizi di biglietteria - vendita dei biglietti in loco e in postazioni decentrate oltre all'assistenza necessaria per le relazioni con la SIAE - Tutti i giorni dall'inizio delle attività dalle 15 alle 19 nei giorni di spettacolo fino alle 21.30 - 600 ore	€ 9.082,26	€ 1.271,52	€ 10.353,77	€ 2.277,83	€ 12.631,60
Servizi di Pulizia					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Pulizie invernali (8 mesi) - pulizia ordinaria dei locali da gennaio/maggio (compreso) e pulizia mensile da ottobre/dicembre - 72 ore	€ 641,60	€ 89,81	€ 731,31	€ 160,89	€ 892,19
PULIZIE ORDINARIE (da metà giugno a fine settembre) - Gli ambienti previsti sono: uffici, camerini, biglietteria, bagni, corridoi, area tecnica interna ed esterna. La pulizia andrà realizzata il lunedì, giovedì e sabato da n.1 operatore per 3 ore. PULIZIA POST SPETTACOLO (n.60 repliche). La pulizia va realizzata tutti i giorni successivi lo spettacolo (da concludere entro le 15.00) salvo diverse successive indicazioni preveda n.1 operatore per 8 ore. Ogni 3 repliche è richiesta una pulizia della area esterna foyer e scala accesso Teatro (scopature e raccolta foglie), circa 2 ore n.1 operatore.	€ 4.765,40	€ 667,16	€ 5.432,56	€ 1.195,16	€ 6.627,71
PULIZIA STRAORDINARIA ALLESTIMENTO (tra giugno e settembre, max 10 volte). In occasione di allestimenti/ disallestimenti di spettacoli potrà essere richiesta la pulizia straordinaria del palco a parterre: n.2 ore 1 operatore ogni volta. Pulizia ordinaria dei locali (lavoraggio, spolveratura ecc)	€ 953,08	€ 133,43	€ 1.086,51	€ 239,03	€ 1.325,54
Servizi Tecnici					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Caposquadra, elettricisti di servizio, direttore di palco, maschere, direttore di sala, pulizie teatro post spettacolo, addetto servizio di controllo - n. 1 Caposquadra; n. 2 elettricisti di servizio; n. 1 direttore di palco; n. 7 tecnici; Maschera (n. 1 unità Parterre: 19.30 - 01.00, n. 2 unità Parterre: 19.30 - 23.00, n. 1 unità Livello 1: 19.30 - 23.00, n. 2 unità Livello 2: 19.30 - 23.00, n. 1 unità Livello 3: 19.30 - 23.00); personale controllo accessi (n. 1 unità Borteghino: 19.00 - 22.30, n. 1 unità Ingresso parterre e livello 1: 19.00 - 01.00, Ingresso parterre e n. 1 unità Livello 1: 19.00 - 23.00, n. 1 unità Ingresso Livello 2 e 3: 19.00 - 01.00, n. 1 unità Ingresso Livello 2 e 3: 19.00 - 23.00, n. 1 unità Ingr. tecnico Yalid dal Cantù: 19.00 - 01.00, n. 1 unità Ingresso tecnico - Bar: 19.00 - 01.00, n. 1 unità Coordinamento dal servizio: 19.00 - 01.00); 1 direttore di sala; n. 1 addetto pulizia teatro post spettacolo; n. 1 addetto servizio di controllo	€ 72.590,65	€ 10.161,29	€ 82.741,94	€ 18.203,23	€ 100.945,16
Materiale audio, fonico, materiale luci, datori luci, aiuto luci	€ 47.659,96	€ 6.671,58	€ 54.325,51	€ 11.951,61	€ 66.277,13
Grafica, affissioni e giornali, diritti foto, spot radio, stampa materiali, distribuzioni (inviti)	€ 47.214,07	€ 6.609,97	€ 53.824,04	€ 11.841,29	€ 65.665,33
Servizi di Sicurezza					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Vigili del fuoco	€ 19.428,15	€ 2.719,94	€ 22.148,09	€ 4.872,58	€ 27.020,63
Servizi di vigilanza - Vigilanza e guardiana 24 h. su 24 per 365 giorni all'anno	€ 53.550,22	€ 7.497,03	€ 61.047,25	€ 13.433,39	€ 74.477,64
Servizi Organizzativi e Produzione Spettacoli					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Responsabile stampa	€ 6.524,93	€ 913,49	€ 7.438,42	€ 1.638,45	€ 9.074,87
Responsabile organizzazione	€ 8.797,65	€ 1.231,67	€ 10.029,32	€ 2.209,45	€ 12.235,78
Responsabile promozione	€ 7.331,34	€ 1.026,39	€ 8.357,77	€ 1.834,71	€ 10.192,48
Responsabile amministrazione	€ 7.331,34	€ 1.026,39	€ 8.357,77	€ 1.834,71	€ 10.192,48
Contratto produzione spettacoli	€ 277.419,35	€ 38.834,71	€ 316.254,06	€ 69.578,77	€ 385.834,84
Contratto laboratori ed extra comunicazione - ampliamento dell'attività di promozione e comunicazione delle attività	€ 32.253,05	€ 4.516,13	€ 36.774,19	€ 8.090,32	€ 44.864,52
Servizi di Manutenzione					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Assistenza annuale gruppo - Visita di manutenzione preventiva, interventi di manutenzione correttiva. Supporto Tecnico, Manodopera e spesa di viaggio. Esame Generale - Impianto la funzione: Misure In Tensione e corrente di Rete 1, Rete 2, Utenza; Batteria; Temperatura media sala Inverter; Climatizzazione sala Inverter; Generalità - Impianto all'arresto; Controllo generale visivo; Serraggio connessioni; Pulizia sommaria; Efficienza ventilatori; Verifica funzionalità scheda di comunicazioni; Caricabatteria - Controlli e regolazioni; Inverter - Controlli e regolazioni; Contattore Statico - Controlli e regolazioni; Prova finali - Inverter inserito; Scarica di batteria - Utenza inserita.	€ 879,77	€ 123,17	€ 1.002,93	€ 220,85	€ 1.223,55
Ricarica estintori	€ 733,14	€ 102,64	€ 835,78	€ 183,87	€ 1.019,65
Copertura invernale palco a chiusura stagione	€ 1.099,71	€ 153,96	€ 1.253,67	€ 275,81	€ 1.529,48
MANUTENZIONE ORDINARIA - Lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti elettrici, lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impianto idrico, servizio di pronto intervento, lavori di manutenzione ordinaria sulla struttura del teatro, prima dell'apertura del teatro e durante la stagione (da fine giugno a inizio ottobre), e secondo le varie esigenze durante l'anno.	€ 35.043,99	€ 4.906,16	€ 39.950,15	€ 8.789,03	€ 48.739,16
Polizze assicurativa					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Polizze assicurativa	€ 5.493,53	€ 769,79	€ 6.263,33	€ 1.379,03	€ 7.642,35
Costi di gestione					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Imposta di zona pro quota 15%	€ 24.229,33	€ 3.392,11	€ 27.621,44	€ 6.076,72	€ 33.700,17
Utenza telefonica mobile	€ 750,12	€ 105,02	€ 855,14	€ 188,13	€ 1.043,29
Costi per assicurazione 3,7, 0,1 0,01	€ 3.329,23	€ 466,09	€ 3.795,32	€ 837,86	€ 4.633,18
Coordinamento servizio 1 unità pro quota 54%	€ 3.403,63	€ 476,51	€ 3.880,14	€ 853,63	€ 4.733,77

\* Laddove il costo lista IVA incl. è identico al costo totale IVA escl., si intende che l'attività è esente da IVA

CP

CRP

gpa

plava

MF

CONTRATTO DI SERVIZIO Dipartimento Cultura - Zètema Progetto Cultura s.r.l.					
CASA DELLA MEMORIA E DELLA STORIA - Capitolato tecnico - Anno 2015					
<b>Servizi di Pulizia (mq 1.010,50) (servizio attivo fino al 31.08.2015)</b>					
<b>Descrizione Servizio</b>	<b>Costo unitario annuale</b>	<b>14%</b>	<b>COSTO + 14%</b>	<b>IVA 22%</b>	<b>TOTALE</b>
A) Interventi giornalieri - 5 gg alla settimana (lunedì-venerdì) per 25 ore di servizio settimanali					
B) Interventi mensili - n. 4 volte al mese con interventi periodici il sabato o la domenica per 5 ore di servizio settimanali	€ 10.241,94	€ 1.433,87	€ 11.675,81	€ 2.568,68	€ 14.244,48
C) Interventi semestrali - n. 2 interventi nel corso dell'anno solare, il primo entro il 30 giugno, il secondo entro il 31 dicembre					
<b>Servizio di Manutenzione (mq 1.010,50)</b>					
<b>Descrizione Servizio</b>	<b>Costo unitario annuale</b>	<b>14%</b>	<b>COSTO + 14%</b>	<b>IVA 22%</b>	<b>TOTALE</b>
Servizio ordinario - Verifica sistematica del normale funzionamento, con sostituzione materiali danneggiati	€ 3.193,55	€ 447,10	€ 3.640,65	€ 800,94	€ 4.441,59
<b>Servizio al Pubblico</b>					
<b>Descrizione Attività</b>	<b>Costo unitario annuale</b>	<b>14%</b>	<b>COSTO + 14%</b>	<b>IVA 22%</b>	<b>TOTALE</b>
Accoglienza e Assistenza - 50 ore settimanali (2 risorse part time 25 ore/sett 09:30 - 20:00 - escluso sabato e domenica)	€ 39.270,00	€ 5.497,80	€ 44.767,80	€ 0,00	€ 44.767,80
Gestione sala multimediale - 25 ore settimanali (1 risorsa part time 25 ore/sett - 5 ore per 5 gg.)	€ 19.635,00	€ 2.748,90	€ 22.383,90	€ 0,00	€ 22.383,90
<b>Altri Servizi</b>					
<b>Descrizione Attività</b>	<b>Costo unitario annuale</b>	<b>14%</b>	<b>COSTO + 14%</b>	<b>IVA 22%</b>	<b>TOTALE</b>
Servizio di vigilanza	€ 2.872,98	€ 402,22	€ 3.275,20	€ 720,64	€ 3.995,75
Assicurazione RC	€ 1.897,50	€ 0,00	€ 1.897,50	€ 371,25	€ 2.058,75
<b>Costi di gestione</b>					
<b>Descrizione Attività</b>	<b>Costo unitario annuale</b>	<b>14%</b>	<b>COSTO + 14%</b>	<b>IVA 22%</b>	<b>TOTALE</b>
Ufficio staff area eventi 1 unità pro quota 3%	€ 1.630,85	€ 228,32	€ 1.859,17	€ 409,02	€ 2.268,18
Dirigente di area pro quota 5%	€ 5.890,50	€ 824,67	€ 6.715,17	€ 0,00	€ 6.715,17

\* Laddove il costo totale IVA incl. è identico al costo totale IVA escl., si intende che l'attività è esente da IVA

01

sever

ME

CONTRATTO DI SERVIZIO Dipartimento Cultura - Zetema Progetto Cultura s.r.l.					
ARCHIVIO STORICO CAPITOLINO - Capitolato tecnico - Anno 2015					
Servizi al pubblico					
Descrizione Servizio	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Assistenza al pubblico - servizio di prima accoglienza, prese del materiale per la consultazione secondo le richieste degli utenti, distribuzione dei materiali, Ricollocazione dei materiali a fine consultazione richiesti dagli utenti, servizio al centralino - 129 ore settimanali - 3 risorse full time (37 h cad.) e 1 risorse part time (18 h cad)	100.816,80	€ 14.114,35	€ 114.931,15	€ 25.284,85	€ 140.216,01
<b>Costi di gestione</b>					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Dirigente di area pro quota 8%	10.031,68	1.411,44	11.493,12	2.528,49	14.021,60

\* Laddove il costo totale IVA incl. è identico al costo totale IVA escl., si intende che l'attività è esente da IVA

*E*

*4*  
*CR*  
*fr*

*0*

*Stampa illeggibile*

*AM*

*pucci*

*MA*

CONTRATTO DI SERVIZIO Dipartimento Cultura - Zètema Progetto Cultura s.r.l. TEATRO TORLONIA - Capitolato tecnico - Anno 2015 (gestione a partire dal 01.07.2015)					
<b>Servizi di Pulizia</b>					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
A) Interventi giornalieri - lunedì-domenica incluso festivi per 2h/g - giornaliera (lunedì-domenica incluso festivi) per 169 giorni dal 01.07.2015 al 31.12.2015 per 2 ore giornaliera (fabbisogno semestrale di 338 ore)	€ 6.580,85	€ 921,29	€ 7.501,94	€ 1.650,43	€ 9.152,36
Interventi trimestrali - Pulizia del terrazzo e dell'imbocco del discendenti					
Servizio di presidio straordinario di pulizia in occasione degli eventi					
<b>Servizio di Manutenzione</b>					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Servizio Ordinario: manutenzione impianti elettrici, messa a terra, distribuzione acqua fredda/calda (Interventi programmati con canone mensile dal 01.07.2015 al 31.12.2015)	€ 11.290,32	€ 1.580,85	€ 12.870,97	€ 2.831,61	€ 15.702,58
Manutenzione impianti scenotecnici: macchine e impianti scenotecnici (argani e tiri mantovane e schermo, carrelli portafari) - interventi cadenzati come indicato nei manuali d'uso degli impianti.					
<b>Servizi al pubblico</b>					
Dettaglio Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Accoglienza in sala - 2 unità per 160 ore complessive (4 ore per spettacolo per 20 giorni di spettacolo cad.)	€ 2.967,74	€ 415,48	€ 3.383,23	€ 744,31	€ 4.127,54
Custodia e accoglienza - 2 risorse per 220 ore ca. complessive (5,5h ore per spettacolo per 20 giorni di spettacolo cad.)	€ 4.241,94	€ 593,87	€ 4.835,81	€ 1.063,88	€ 5.899,69
Organizzazione e promozione eventi - 1 risorsa professionale Architetto	€ 21.051,00	€ 2.947,14	€ 23.998,14	€ 5.279,59	€ 29.277,73
Servizi di supporto alle attività di programmazione e gestione - 1 risorsa full time (37 ore settimanali) - 1400 h/anno	€ 16.765,00	€ 2.347,10	€ 19.112,10	€ 4.204,66	€ 23.316,76
supporti di comunicazione (depliant, cartoline dei programmi mensili e degli eventi)	€ 2.419,35	€ 338,71	€ 2.758,06	€ 606,77	€ 3.364,84
<b>Servizi tecnici di palcoscenico</b>					
Dettaglio Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Gestione Impianti scenotecnici durante ogni spettacolo programmato	€ 13.306,45	€ 1.862,90	€ 15.169,35	€ 3.337,26	€ 18.506,61
<b>Costi di gestione</b>					
Dettaglio Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Servizio di supporto al coordinamento delle attività	€ 8.169,39	€ 866,39	€ 7.054,87	€ 1.552,07	€ 8.606,95

\* Laddove il costo totale IVA incl. è identico al costo totale IVA escl., si intende che l'attività è esente da IVA



01

Ar  
Lwa. Ni

CONTRATTO DI SERVIZIO Dipartimento Cultura - Zàtema Progetto Cultura s.r.l.					
VILLINO CORSINI - CASA DEI TEATRI - Capitolato tecnico - Anno 2015 (gestione fino al 30.06.2015)					
<b>Servizi Organizzativi e Tecnici (Servizio attivo fino al 30.06.2015)</b>					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Attività di supporto all'organizzazione e all'allestimento di mostre, eventi e iniziative culturali - Coordinamento tecnico e supervisione nella realizzazione di eventi e di iniziative culturali presso lo spazio - 1 risorsa professionale Architetto. Servizio per 6 mesi	€ 10.525,50	€ 1.473,57	€ 11.999,07	€ 2.639,80	€ 14.638,87
Servizi di supporto alle attività di programmazione e promozione - 1 risorsa full time (37 ore settimanali) - 1400 h/anno	€ 8.382,50	€ 1.173,55	€ 9.556,05	€ 2.102,33	€ 11.658,38
<b>Servizio di Manutenzione Ordinaria (Servizio attivo fino al 30.06.2015)</b>					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
verifica funzionamento e sostituzione dei corpi illuminanti nei locali interni manutenzione della strumentazione audio-video della sala multimediale e di tutta la dotazione tecnica servizi di facchinaggio sostituzione bandiera ufficiali.	€ 1.512,10	€ 211,69	€ 1.723,79	€ 379,23	€ 2.103,02
<b>Servizio al Pubblico</b>					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Servizi di accoglienza e custodia - Servizio Informativo, accoglienza al pubblico, custodia e centralino - dalle 10:00 - 19:00 da aprile a settembre e 10:00 - 17:00 da ottobre a marzo per martedì alla domenica (chiusura lunedì) per complessiva 1.620 h/anno - 2 risorse full time fino al 30.06.2015; 1 risorsa full time dal 01.04.2015 al 31.12.2015 per il servizio di custodia	€ 38.558,00	€ 5.397,84	€ 43.953,84	€ 0,00	€ 43.953,84
<b>Costi di gestione</b>					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Ufficio staff area eventi 1 unità pro quota 2%	€ 1.021,00	€ 142,94	€ 1.163,95	€ 258,07	€ 1.420,01
Dingerza di area pro quota 3%	€ 3.855,60	€ 539,78	€ 4.395,38	€ 0,00	€ 4.395,38

\* Laddove il costo totale IVA incl. è identico al costo totale IVA escl., si intende che l'attività è esente da IVA

Up

RR

↑  
↓

0

over: An

RF



**CONTRATTO DI SERVIZIO** Dipartimento Cultura - Zibema Progetto Cultura s.r.l.  
**RETE TEATRI IN COMUNE - Capitolato tecnico - COSTI DI UN SEMESTRE (1 LUGLIO-31 DICEMBRE)**  
**TEATRO DEL LIDO: VEDI FOGLIO DI DETTAGLIO**

<b>Servizi di Gestione e Promozione delle Attività del Teatro del Lido</b>					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Costi di Programmazione artistica	€ 27.538,04		€ 27.538,04	€ 6.058,37	€ 33.596,41
Costi di gestione, costi tecnici, promozionali e di manutenzione	€ 37.740,31	€ 5.283,64	€ 43.023,95	€ 9.465,27	€ 52.489,22
<b>subtotale</b>	<b>€ 65.278,35</b>	<b>€ 9.283,64</b>	<b>€ 70.561,99</b>	<b>€ 15.523,64</b>	<b>€ 85.035,63</b>
<b>Servizi di gestione e promozione della Rete teatri in comune</b>					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Attività di promozione sul territorio e segreteria organizzativa della Rete: n. 3 unità full-time (1400 ore annue per unità aumentate di una quota di straordinario per le attività serali programmate nei teatri della Rete).	€ 54.371,49	€ 7.612,00	€ 61.983,49	€ 13.638,36	€ 75.619,83
UtENZE (AMM, elettrica, acqua, riscaldamento, linee telefoniche) e Polizza assicurativa della Rete.	€ 9.061,91	€ 1.268,67	€ 10.330,58	€ 2.272,73	€ 12.603,30
Gestione e promozione delle attività Teatro del Lido: Servizio di accoglienza; Servizio di biglietteria (sistema di biglietteria e personale di cassa); Costo del personale di gestione, comunicazione e promozione: n. 3 unità di personale full-time (1620 ore annue per unità aumentate di una quota di straordinario per le attività serali programmate nei teatri).	€ 81.075,51	€ 11.350,57	€ 92.426,08	€ 20.333,74	€ 112.759,82
Comunicazione e Promozione delle attività della Rete dei Teatri in Comune - realizzazione materiali di comunicazione e ufficio stampa	€ 5.752,09	€ 805,29	€ 6.557,38	€ 1.442,62	€ 8.000,00
<b>subtotale</b>	<b>€ 150.260,97</b>	<b>€ 21.035,54</b>	<b>€ 171.297,50</b>	<b>€ 37.685,45</b>	<b>€ 208.932,65</b>
<b>Servizio di telesorveglianza</b>					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Telesorveglianza notturna Teatro Tor Bella Monaca	€ 1.797,53	€ 251,65	€ 2.049,18	€ 450,82	€ 2.500,00
Telesorveglianza notturna Teatro del Quadrilatero	€ 1.797,53	€ 251,65	€ 2.049,18	€ 450,82	€ 2.500,00
Telesorveglianza notturna Teatro del Lido	€ 1.797,53	€ 251,65	€ 2.049,18	€ 450,82	€ 2.500,00
Telesorveglianza notturna Centro Culturale Elsa Morante	€ 1.797,53	€ 251,65	€ 2.049,18	€ 450,82	€ 2.500,00
Telesorveglianza notturna Teatro Soderie Corsini a Villa Pamphij	€ 1.797,53	€ 251,65	€ 2.049,18	€ 450,82	€ 2.500,00
<b>subtotale</b>	<b>€ 8.987,63</b>	<b>€ 1.258,27</b>	<b>€ 10.245,89</b>	<b>€ 2.254,10</b>	<b>€ 12.499,89</b>
<b>Servizio di manutenzione</b>					
Descrizione Attività	Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Manutenzione degli spazi, degli impianti e delle dotazioni tecniche di tutti i teatri appartenenti alla Rete.	€ 21.570,32	€ 3.019,84	€ 24.590,16	€ 5.409,84	€ 30.000,00
Uttili staff eventi 2 unità pro quota	€ 25.373,36	€ 3.552,27	€ 28.925,62	€ 6.363,64	€ 35.289,26
<b>TOTALE</b>	<b>€ 271.470,61</b>	<b>€ 34.150,56</b>	<b>€ 305.621,17</b>	<b>€ 67.238,66</b>	<b>€ 372.859,83</b>

OK

SRP

SP





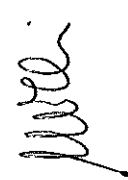
UP / An

level:

MF

**CONTRATTO DI SERVIZIO Dipartimento Cultura - Zetema Progetto Cultura s.r.l.  
RETE TEATRI IN COMUNE: TEATRO DEL LIDO - Capitolato tecnico - costi per un semestre (gestione a partire dal 01.07.2015  
al 31.12.2015)**

Costi per la gestione e la programmazione artistica e culturale		Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Descrizione Attività						
<b>COSTI ARTISTICI</b>						
COMPENSI ALLE COMPAGNIE E AGLI ARTISTI		€ 49.088,04	€	€ 49.088,04	€ 10.799,37	€ 59.887,41
DIRITTI D'AUTORE		€ 3.750,00	€	€ 3.750,00	€ 825,00	€ 4.575,00
sub totale 1 costi artistici		€ 52.838,04	€	€ 52.838,04	€ 11.624,37	€ 64.462,41
introiti per la copertura della Produzione artistica						
Descrizione Attività						
Introiti per la copertura della produzione artistica (spettacoli, laboratori, ecc.)		€ 25.300,00				
sub totale 2 costi artistici (introiti per la copertura della produzione artistica)		€ 25.300,00				
<b>TOTALE COSTI ARTISTICI</b>		€ 27.538,04	€	€	€ 5.058,37	€ 33.596,41
<b>Costi di gestione, costi tecnici, promozionali e di manutenzione</b>						
Descrizione Attività		Costo unitario annuale	14%	COSTO + 14%	IVA 22%	TOTALE
Pulizie (ordinaria: 2 ore giornaliere per 5 giorni a settimana; interventi di pulizia in occasione degli spettacoli; pulizia trimestrale del terrazzo e dei discendenti)		€ 6.359,65	€	€ 890,35	€ 1.595,00	€ 8.845,00
Servizio trasporto valori (ordinario: 2 volte al mese e ogni qualvolta si renda necessario)		€ 197,37	€	€ 27,63	€ 49,50	€ 274,50
Servizi tecnici personale tecnico per gli spettacoli e le attività in teatro, implementazione scheda tecnica e materiali di consumo		€ 18.640,36	€	€ 2.609,65	€ 4.675,00	€ 25.925,01
Manutenzione impianti (elettrico, meccanici, scenotecnici e rilevazione incendi) e pronto intervento		€ 6.482,46	€	€ 907,54	€ 1.625,80	€ 9.015,80
Realizzazione, stampa e distribuzione di materiali cartacei, Pubblicità e affissioni		€ 6.060,48	€	€ 848,47	€ 1.519,97	€ 8.428,91
sub totale costi gestione, tecnici, promozionali, manutenzione		€ 37.740,31	€	€ 5.283,64	€ 9.465,27	€ 52.489,22
<b>TOTALE COSTI</b>		€ 65.278,35	€	€ 6.283,64	€ 15.523,64	€ 86.085,63

## ALLEGATO A – DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

### DIPARTIMENTO PROMOZIONE DEL TURISMO

1. Gestione della Rete dei P.I.T. ed evoluzione del servizio (Punti Informativi Turistici).
2. Fornitura di tutti i servizi necessari al funzionamento dei Punti Informativi Turistici.
3. Gestione e implementazione della ROMA PASS.
4. Gestione della banca dati turistico-culturale "060608".  
Gestione dei siti turistico-culturali e relative versioni per dispositivi mobili ad essi collegate.
5. Attività del Contact Center turismo – cultura – spettacolo di Roma Capitale 060608.  
Gestione e manutenzione di un sistema telefonico completo di attrezzature informatiche e telefoniche per il Contact Center 060608.
6. Gestione del sistema informatico.
7. Monitoraggio e *Customer Satisfaction*.



01

✓  
Am  
ZRP

4p

seve. NT

### 1. Gestione della Rete dei P.I.T. ed evoluzione del servizio (Punti Informativi Turistici).

Il servizio di informazione turistica e culturale della città di Roma è garantito dalla rete dei Punti Informativi Turistici (P.I.T.), siti nei principali luoghi di arrivo dei visitatori e nei pressi dei principali monumenti e zone di interesse turistico della città. I Punti di Informazione Turistica devono primariamente corrispondere alla funzione di accoglienza, assistenza ed informazione del turista.

La rete dei P.I.T. ha, infatti, lo scopo di agevolare e migliorare il soggiorno turistico degli utenti, fornendo informazioni sui servizi turistici offerti dal territorio cittadino. Le informazioni comprendono non solo le modalità di spostamento all'interno della città ma anche i principali eventi in corso a Roma e la proposta di numerosi itinerari turistici.

I Punti Informativi Turistici attualmente attivi sono i seguenti:

1. Aeroporto L. Da Vinci, Fiumicino (Arrivi Terminal T3)
2. Aeroporto G.B. Pastine, Ciampino (Zona arrivi Land-side, varco uscita passeggeri)
3. Stazione Termini (Via Giovanni Giolitti 34, presso il binario 24)
4. Via dei Fori Imperiali (angolo Via del Tempio della Pace)
5. Auditorium della Conciliazione (Via della Conciliazione)
6. Via Marco Minghetti (angolo Via del Corso)
7. Piazza delle Cinque Lune (Piazza Navona)
8. Via Nazionale (Palazzo delle Esposizioni)
9. Ostia Lido (Lungomare Paolo Toscanelli, P.I.T. stagionale: maggio-settembre)
10. Barberini (Uffici Dipartimento Promozione del Turismo di Roma Capitale, Via di San Basilio 51)
11. Trastevere (Piazza Sonnino)
12. Piazza Santi Apostoli (Touring Club) - Sperimentale

Nel corso dell'anno è previsto il trasferimento del P.I.T. di Castel Sant'Angelo dal chiosco sito presso i giardini di Piazza Pia nei locali interni all'Auditorium Conciliazione.

L'Amministrazione si riserva di attivare nuovi Punti Informativi Turistici in zone strategiche dal punto di vista dei flussi turistici, anche con la possibilità di copertura di una fascia oraria serale.

Punti Informativi temporanei potranno essere allestiti anche in occasione di eventi cittadini di tipo congressuale, convegnistico, fieristico, religioso, culturale e di spettacolo grazie alla rimodulazione della presenza degli operatori all'interno dei vari P.I.T. dislocati in città, oppure, implementando il numero degli operatori e incrementando l'importo del contratto di servizio, sulla base dei costi unitari stabiliti nel Piano Economico allegato al presente contratto.

Il servizio di informazione turistica e culturale dovrà essere erogato dai P.I.T. con gli orari e le seguenti modalità:

**Orari.****P.I.T. AEROPORTO FIUMICINO**

Copertura di 4 postazioni presidiate da 2-4 operatori. Il punto è operativo 365 giorni l'anno secondo il seguente orario: dal lunedì alla domenica dalle 8:00 alle 21:00. E' prevista la presenza di 2 operatori contemporaneamente dalle 8:00 alle 11:00 e dalle 18:00 alle 21:00, e la presenza di n. 4 operatori contemporaneamente dalle 11:00 alle 18:00. Durante la fascia della pausa pranzo gli operatori a turno usufruiranno della mezz'ora di pausa, pertanto il servizio sarà garantito da 3 operatori dalle 13:00 alle 14:30. È prevista la presenza di un operatore che parla la lingua cinese durante tutto l'orario di operatività del P.I.T.

**P.I.T. STAZIONE TERMINI**

Copertura di 3 postazioni presidiate da 3 operatori. Il punto è operativo 365 giorni l'anno secondo il seguente orario: dal lunedì alla domenica dalle 8:00 alle 19:00. E' prevista la presenza di 3 operatori contemporaneamente dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 19:00. Durante la fascia della pausa pranzo gli operatori a turno usufruiranno della mezz'ora di pausa pertanto il servizio sarà garantito da 2 operatori dalle 13:00 alle 14:30.

**P.I.T. FORI IMPERIALI**

Copertura di 3 postazioni presidiate da 3 operatori. Il punto è operativo 365 giorni l'anno secondo un orario diversificato in base a differenti periodi dell'anno secondo la seguente tabella:

OPERATORI	1 Gen.-14 Giu.	15-30 Giu.	1 Lug.-31 Ago.	1-15 Set.	16 Set.-31 Dic.
3	9:30-13:00	9:00-13:00	9:00-13:00	9:00-13:00	9:30-13:00
2	13:00-14:30	13:00-14.30	13.00-14:30	13:00-14.30	13:00-14:30
3	14:30-19:15	14:30-21:00	14:30-22:00	14:30-21:00	14:30-19:15

**P.I.T. AEROPORTO CIAMPINO**

Copertura di 2 postazioni presidiate da 2 operatori su due turni complessivi. Il punto è operativo 365 giorni l'anno dal lunedì alla domenica secondo nelle seguenti fasce orarie: dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 16:15 alle 21.00. E' prevista la presenza di 2 operatori contemporaneamente per turno.

**P.I.T. AUDITORIUM DELLA CONCILIAZIONE**

Copertura di 2 postazioni presidiate da 2 operatori. Il punto è operativo 365 giorni l'anno dal lunedì alla domenica dalle ore 8:30 alle 18:15. E' prevista la presenza di 2 operatori contemporaneamente dalle 8:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:15. Durante la fascia della pausa pranzo gli operatori a turno usufruiranno della mezz'ora di pausa, pertanto il servizio sarà garantito da 1 operatore dalle 13:00 alle 14:00.

**P.I.T. MINGHETTI**

Copertura di 2 postazioni presidiate da 2 operatori. Il punto è operativo 365 giorni l'anno dal lunedì alla domenica dalle ore 9:30 alle 19:15. E' prevista la presenza di 2 operatori contemporaneamente dalle 9:30 alle

*for*  
*luce*  
*WAP*

13:00 e dalle 14:00 alle 19:15. Durante la fascia della pausa pranzo gli operatori a turno usufruiranno della mezz'ora di pausa, pertanto il servizio sarà garantito da 1 operatore dalle 13:00 alle 14:00.

#### P.I.T. NAVONA

Copertura di 2 postazioni presidiate da 2 operatori. Il punto è operativo 365 giorni l'anno dal lunedì alla domenica dalle ore 9:30 alle 19:15. E' prevista la presenza di 2 operatori contemporaneamente dalle 9:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 19:15. Durante la fascia della pausa pranzo gli operatori a turno usufruiranno della mezz'ora di pausa, pertanto il servizio sarà garantito da 1 operatore dalle 13:00 alle 14:00.

#### P.I.T. NAZIONALE

Copertura di 2 postazioni presidiate da 2 operatori. Il punto è operativo 365 giorni l'anno dal lunedì alla domenica dalle ore 9:30 alle 19:15. E' prevista la presenza di 2 operatori contemporaneamente dalle 9:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 19:15. Durante la fascia della pausa pranzo gli operatori a turno usufruiranno della mezz'ora di pausa, pertanto il servizio sarà garantito da 1 operatore dalle 13:00 alle 14:00.

#### P.I.T. OSTIA LIDO

Copertura di 2 postazioni presidiate da 2 operatori, con un unico turno di lavoro. Il punto informativo è stagionale ed operativo durante il periodo 1 Maggio – 30 Settembre, solo nei giorni di Sabato e Domenica, dalle 16:00 alle 22:00.

#### P.I.T. TRASTEVERE

Copertura di 2 postazioni presidiate da 2 operatori. Il punto è operativo 365 giorni l'anno dal lunedì alla domenica dalle ore 9:30 alle 19:15. E' prevista la presenza di 2 operatori contemporaneamente dalle 9:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 19:15. Durante la fascia della pausa pranzo gli operatori a turno usufruiranno della mezz'ora di pausa, pertanto il servizio sarà garantito da 1 operatore dalle 13:00 alle 14:00.

#### P.I.T. TOURING SS. APOSTOLI (SPERIMENTALE)

Copertura di 1 postazione presidiata da 1 operatore, dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle 12:30 e dalle ore 15:00 alle 19:00; la domenica dallo ore 10:00 alle 13:00.

#### PUNTO DI INFORMAZIONE ACCOGLIENZA DIPARTIMENTO PROMOZIONE DEL TURISMO

Copertura di 2 postazioni presidiate da 2 operatori. Il punto è operativo dal lunedì al venerdì (dal 1 Gennaio al 31 Dicembre) ed è prevista la presenza di 2 operatori contemporaneamente dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 19:00. Durante la fascia della pausa pranzo gli operatori a turno usufruiranno della mezz'ora di pausa, pertanto il servizio sarà garantito da 1 operatore dalle 13:00 alle 14:00.

Le ore occorrenti per il presidio annuale del servizio P.I.T. sono calcolate in n. 81.735 ed è previsto, inoltre, un monte di 3.814 ore annuo che potrà essere destinato all'attivazione di nuovi P.I.T., di eventuali P.I.T. temporanei e all'implementazione dei P.I.T. esistenti. Qualora non si utilizzino, totalmente o parzialmente, le 3.814 ore disponibili, il residuo delle ore non utilizzate sarà detratto dal corrispettivo dovuto o impiegato in altre attività inerenti al miglioramento e valorizzazione del servizio.

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top, a circular stamp, and several other initials and marks.

Tutti gli orari di operatività dei P.I.T. potranno essere rivisti, qualora se ne presenti l'esigenza, in accordo con il Dipartimento Promozione del Turismo di Roma Capitale.

In tutti i P.I.T. il servizio al pubblico terminerà sempre 15 minuti prima dell'orario di termine servizio indicato, per consentire le operazioni di chiusura cassa.

Gli orari sopra indicati entreranno in vigore dopo 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto.

### Modalità.

Il servizio di informazione turistica e culturale erogato dai P.I.T. deve essere curato da operatori in possesso di titoli di studio adeguati, di specializzazione nel settore del turismo e di un livello di conoscenza medio-alto delle seguenti lingue straniere: italiana, inglese, francese, tedesca, spagnola, e solo per il P.I.T. all'interno dell'aeroporto di Fiumicino anche cinese. Gli operatori dei P.I.T. saranno muniti di divisa (concordata con l'Amministrazione Capitolina) e di cartellino di riconoscimento nominativo.

Gli operatori specializzati si avvarranno dell'utilizzo della Banca Dati di cui al successivo Punto n. 4, alla quale avranno accesso per mezzo di personal computer e attraverso la rete internet.

Il servizio sarà articolato come segue:

- erogazione del servizio di assistenza e di informazione turistica e culturale, attraverso la stampa di schede informative e descrittive estratte dalla Banca Dati;
- distribuzione di materiale informativo e promozionale di interesse turistico e culturale fornito dal Dipartimento Promozione del Turismo relativamente agli eventi turistici e culturali del circuito di Roma Capitale e di altre istituzioni pubbliche (spettacoli musicali e teatrali, mostre, proiezioni cinematografiche, eventi sportivi, eventi religiosi, conferenze, congressi, dibattiti, fiere, feste e sagre);
- organizzazione dei materiali informativi per l'esposizione al pubblico;
- erogazione del servizio di assistenza e di informazione agli utenti per facilitare l'accesso ai servizi e ai prodotti informatici disponibili e accessibili attraverso la connessione wireless gratuita disponibile presso i P.I.T.;

Inoltre, saranno garantiti i seguenti servizi a pagamento di utilità per il turista e autorizzati dal Dipartimento Promozione del Turismo:

- servizio di vendita delle card turistiche e culturali ufficiali di Roma Capitale;
- servizio di vendita delle mappe turistiche ufficiali e delle altre pubblicazioni ufficiali a carattere turistico prodotte da Roma Capitale;
- servizio di vendita dei titoli di viaggio di accesso al trasporto pubblico locale e delle mappe ATAC;
- servizio di vendita dei titoli di viaggio per i collegamenti tra gli aeroporti di Roma e il centro città e vv.;
- servizio di vendita dei biglietti per servizi di rilevanza turistica, tra i quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - tour della città organizzati dal Centro Guide Turistiche ufficiale di Roma Capitale;
  - tour della città in bicicletta o con altri mezzi di trasporto ecologici ed ecosostenibili;
  - tour della città con bus scoperti (c.d. "open bus");
  - navigazione turistica sul Tevere;
- vendita dei biglietti per spettacoli ed eventi di rilevanza culturale, tra i quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:



Handwritten signatures and initials, including a large 'OK' and a signature that appears to be 'Michele'.

- o spettacoli realizzati per la conoscenza e la fruizione del patrimonio storico-archeologico della città;
- o spettacoli teatrali e musicali;
- o concerti di musica classica e leggera;
- o festival e altri eventi di rilevante carattere culturale e/o artistico.
- servizio di vendita di prodotti editoriali di grande interesse per i turisti, quali guide della città di Roma, guide museali, prodotti multimediali.

Considerato l'alto favore riscontrato negli utenti riguardo la presenza di servizi aggiuntivi a pagamento presso la rete dei P.I.T. e data la crescente importanza economica degli stessi sia per Zètema Progetto Cultura S.r.l. che per l'Amministrazione Capitolina, sarà incentivata l'introduzione di nuovi e ulteriori servizi di vendita di rilevanza turistica e culturale da concordarsi preventivamente con il Dipartimento Promozione del Turismo.

Per i servizi di vendita già esistenti e non ancora oggetto di convenzione con il Dipartimento Promozione del Turismo e per i nuovi e ulteriori servizi di vendita che si riterrà opportuno attivare, con separato atto verranno definiti le percentuali di aggio spettante a Zètema Progetto Cultura s.r.l. e le percentuali riservate all'Amministrazione Capitolina. La contabilizzazione e la rendicontazione delle entrate derivante dalla vendita dei diversi prodotti saranno curate da Zètema Progetto Cultura s.r.l. e inviate al Dipartimento Promozione del Turismo con cadenza mensile.

Nel corso del contratto, a seguito di opportune verifiche amministrative, si potranno prevedere eventuali servizi di vendita, quali ad esempio:

- servizio di prenotazione alberghiera ed extra alberghiera;
- servizio di prenotazione e vendita dei biglietti ferroviari e aerei.

#### **Attività del PIT/Punto di Informazione e Accoglienza presso il Dipartimento Promozione del Turismo:**

Il Punto di informazione e accoglienza presso il Dipartimento Promozione del Turismo integrato con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dipartimentale, sito in via di San Basilio n. 51, cura l'organizzazione dei servizi di accoglienza e promozione turistica con l'obiettivo di dare risposta, orientamento ed informazione sia all'utenza di tipo turistico che al settore dell'impresa turistico - ricettiva. Il servizio sarà garantito da operatori muniti di divisa (concordata con l'Amministrazione Capitolina) e di cartellino di riconoscimento nominativo, in possesso di un livello di conoscenza medio-alto delle lingue straniere (inglese, francese, tedesca, spagnola) e di titoli di studio adeguati e di specializzazione nel settore del turismo che consentano anche eventuali traduzioni urgenti richieste dagli uffici dipartimentali.

Gli operatori si avvarranno dell'utilizzo della Banca Dati di cui al successivo Punto n. 4, cui avranno accesso per mezzo di personal computer e attraverso la rete internet.

Il personale si occupa anche della gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti proposti in forma scritta e verbale e nel rapporto diretto con l'utenza, tramite l'utilizzo di tutti i canali disponibili e provvedendo all'eventuale traduzione, secondo quanto previsto dalla Deliberazione Consiliare n.136 del 16 giugno 2005, con particolare riguardo all'utilizzo di un sistema informativo integrato con lo 060608.

Considerata la specificità delle funzioni e dei compiti assegnati dovrà essere garantita la presenza di un nucleo di operatori che presta servizio presso questo Punto in modo continuativo, consentendo la loro partecipazione a tutte le attività di aggiornamento e formazione che saranno programmate.

Handwritten signatures and initials on the right margin of the page, including a large signature at the top right, a circular stamp or signature in the middle, and several other initials and marks at the bottom right.



**P.I.T. Fori Imperiali:**

È dotato di un **bookshop**, gestito da apposito personale specializzato. La spesa prevista per i servizi erogati dal bookshop sarà a carico del presente contratto nella misura del 50% del costo complessivo.

Per le vendite dei prodotti all'interno del bookshop sarà approvato uno schema di accordo che preveda la corresponsione di una royalty a favore del Dipartimento Promozione del Turismo sul totale degli incassi derivanti dalla commercializzazione dei prodotti presso il medesimo bookshop, prevedendo altresì la possibilità di estendere tale servizio anche per i P.I.T. che abbiano spazi idonei per questa attività. La contabilizzazione e la rendicontazione delle entrate derivanti dalla vendita dei relativi prodotti saranno curate da Zètema Progetto Cultura s.r.l. e inviate al Dipartimento Promozione del Turismo con cadenza mensile.

All'interno di questo P.I.T., situato nel cuore dell'area archeologica romana, vengono attualmente erogati altri servizi affidati a terzi, tra cui la gestione del punto ristoro (situato nel cortile antistante il locale che ospita il punto informativo il bookshop e la gestione del Centro Guide Turistiche ufficiali). Le modalità di erogazione di questi servizi sono regolate da appositi contratti, approvati da Roma Capitale e Zètema Progetto Cultura, con fornitori terzi, individuati a seguito di procedure di gara.

Nell'ambito dell'iniziativa "Una città a misura di bambine e bambini", sarà confermata presso il P.I.T. di Via dei Fori Imperiali la presenza di una postazione dedicata alla informazione turistica e culturale destinata al pubblico dei più piccoli e alla distribuzione di materiale informativo specifico per bambini realizzato da Roma Capitale. L'iniziativa verrà estesa ad altri P.I.T., qualora si verificassero le condizioni per una sua implementazione in altri luoghi o eventuali nuove sedi dei P.I.T. esistenti.

**Meccanismo di compensazione per la mancata prestazione del servizio in caso di scioperi o di chiusura del servizio per eventi particolari.**

In caso di eventi che impediscano, totalmente o parzialmente, l'ordinaria erogazione del servizio (eventi cittadini e/o istituzionali, scioperi del personale dei P.I.T., ecc.), si attiverà un meccanismo di compensazione per mezzo del quale le ore complessive di servizio non prestate (costo orario del servizio pari ad € 34,72/ora, onnicomprensivo) dovranno essere conteggiate e riepilogate nella relazione mensile del servizio, e non saranno oggetto di fatturazione.

L'evento che determina la chiusura, parziale o totale, del servizio dovrà essere comunicato formalmente:

- in caso di sciopero, l'indizione dello stesso sarà comunicata al Dipartimento non appena resa nota dalle OO.SS., fermo restando che l'effettiva adesione dei lavoratori e la conseguente chiusura di alcuni o tutti i P.I.T. potranno essere comunicate solamente nel giorno stesso dello sciopero;
- in caso di forza maggiore la comunicazione dovrà avvenire il giorno stesso;
- in caso di eventi cittadini e istituzionali, l'interruzione del servizio dovrà essere comunicata con un congruo preavviso all'Amministrazione (5 giorni prima).

Nei casi descritti al precedente capoverso, Zètema, dovrà comunicare al Dipartimento Promozione del Turismo il numero totale degli operatori che si sono astenuti dal turno di servizio, il numero delle postazioni non coperte e il totale delle ore non prestate. Fermo restando che l'indizione dello sciopero sarà comunicata al Dipartimento non appena resa nota dalle OO.SS., l'effettiva adesione dei lavoratori e la conseguente chiusura di alcuni o tutti i P.I.T./Punto di Informazione e Accoglienza di Via San Basilio 51 potranno essere comunicate solamente nel giorno stesso dello sciopero.

*[Handwritten signatures and initials]*

**Penali.**

In caso di gravi inadempienze nell'esecuzione delle attività previste per la Gestione della rete dei P.I.T., fatte salve cause che esulano dalla responsabilità diretta di Zètema (forza maggiore, sciopero e altri eventi ostativi), si applicano le seguenti sanzioni in ottemperanza a quanto previsto dell'art. 145, comma 3, del D.P.R. n. 207/2010:

- o *Mancato rispetto del presidio delle postazioni* (numero degli operatori in servizio inferiore a quello indicato nel presente contratto): Zètema è tenuta al pagamento di un importo a titolo di penale pari a € 391,82 (1 giornata operatore P.I.T.) al giorno per ogni singola infrazione.
- o *Mancato utilizzo della divisa e del cartellino identificativo da parte dell'operatore*: Zètema è tenuta al pagamento di un importo a titolo di penale pari a € 391,82 (1 giornata operatore P.I.T.) al giorno per ogni singola infrazione.
- o *Esposizione e distribuzione di materiali e prodotti non autorizzati*: Zètema è tenuta al pagamento di un importo a titolo di penale pari a € 391,82 (1 giornata operatore P.I.T.) al giorno per ogni singola infrazione.
- o *Mancata presenza di materiali divulgativi e di vendita*: Zètema è tenuta al pagamento di un importo a titolo di penale pari a € 1.310,37 (1 per mille dell'importo contrattuale) al giorno per ogni singola infrazione.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, tramite lettera protocollata e inviata a mezzo fax, mail o Pec e Zètema avrà facoltà di presentare eventuali controdeduzioni o diverse interpretazioni circa i fatti contestati entro e non oltre giorni 7 (sette) lavorativi dalla comunicazione inviata, con le stesse modalità (lettera protocollata e inviata via fax, mail o Pec). Trascorso tale termine o qualora le controdeduzioni non siano ritenute valide, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sanzioni di cui al presente punto. L'applicazione della penalità è adottata con provvedimento formale del Direttore del Dipartimento Promozione del Turismo.

Nel caso in cui le controdeduzioni addotte siano ritenute valide, in quanto inerenti a cause che esulano dalla responsabilità diretta di Zètema (forza maggiore, sciopero e altri eventi ostativi), si applica unicamente quanto stabilito dal precedente paragrafo "*Meccanismo di compensazione per la mancata prestazione del servizio in caso di scioperi o di chiusura del servizio per eventi particolari*".

L'Amministrazione potrà inoltre far pervenire a Zètema eventuali prescrizioni alle quali entro 7 (sette) giorni lavorativi, dalla data della comunicazione, Zètema dovrà uniformarsi, ovvero dare dimostrazione di aver attivato le procedure per adempiervi, pena l'applicazione delle penali.

L'Amministrazione procederà al recupero delle penali comminate mediante ritenuta diretta sul corrispettivo (fattura) del primo mese utile dopo l'adozione del provvedimento, il pagamento delle penalità non esclude la risarcibilità degli eventuali maggiori danni.

## **2. Fornitura di tutti i servizi necessari al funzionamento dei Punti Informativi Turistici.**

Per il funzionamento dei Punti Informativi Turistici verranno forniti i seguenti servizi:

- a) Stoccaggio, trasporto e distribuzione di materiale informativo, card turistiche, titoli di viaggio e altri prodotti destinati alla vendita.



UP  
ZRP

*[Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature and several smaller ones.]*

Lo stoccaggio e la custodia delle scorte di materiale divulgativo, nonché delle card turistiche, dei titoli di viaggio e degli altri prodotti destinati alla vendita presso i P.I.T., verrà effettuata presso il magazzino della società Zètema Progetto Cultura S.r.l., sito nei pressi della sede di Via Attilio Benigni 59, da cui partono tutti i materiali divulgativi e quelli relativi ad eventi specifici di enti istituzionali. Presso tutti i Punti Informativi Turistici dovrà essere sempre garantita la presenza di quantitativo adeguato delle mappe Charta Roma, di materiali divulgativi e materiali di vendita basici (Roma Pass, biglietti relativi al servizio di trasporto pubblico e altro).

Zètema dovrà predisporre e comunicare al Dipartimento Promozione del Turismo il piano mensile dei servizi di trasporto e distribuzione di tutti i materiali in dotazione ai P.I.T. di cui al presente punto entro e non oltre la fine del mese precedente a quello di riferimento.

**b) Attività di pulizia dei locali.**

- P.I.T. Fori Imperiali: Pulizia quotidiana (prima dell'orario di apertura): spolveratura ad umido con detergente di scrivanie, sedie, armadi, cassettiere, computer e accessori, fotocopiatrici, telefoni, porte, maniglie, punti luce, interruttori, apparecchi di riscaldamento e condizionamento, ripiani e aree di pertinenza; svuotamento e pulizia dei cestini, sostituzione del sacchetto; pulizia e lavaggio ad umido della pavimentazione, pulizia e disinfezione dei bagni con opportuni prodotti detergenti e germicidi e sanificazione pareti piastrellate, pulitura degli specchi e dei punti luce, controllo e reintegro di sapone liquido, carta igienica e rotoli asciugamani di carta, sacchetti spazzatura, bustine per assorbenti; pulizia esterna dell'area giardino.

Pulizia settimanale: lavaggio vetri interni ed esterni, infissi e serramenti.

Pulizia e disinfezione dei bagni aperti al pubblico (mattina e pomeriggio) con opportuni prodotti detergenti e germicidi e sanificazione pareti piastrellate, pulitura degli specchi e dei punti luce, controllo e reintegro di sapone liquido, carta igienica e rotoli asciugamani di carta, sacchetti spazzatura, bustine per assorbenti.

La ditta di pulizie, affidataria del servizio, dovrà segnalare, una volta effettuato il passaggio previsto di pulizie dei bagni, mediante apposito cartellino il lavoro svolto.

Dovrà essere garantita la pulizia e il decoro del cortile del P.I.T., delle panchine, dei tavoli e delle sedie in dotazione al chiosco bar.

- P.I.T. Stazione Termini: Pulizia quotidiana (prima dell'orario di apertura): spolveratura della scrivania e aree di pertinenza con sostanze idonee al tipo di superficie da trattare; svuotamento e pulizia dei cestini con soluzione detergente, sostituzione dei sacchetti; pulizia e lavaggio ad umido della pavimentazione interna.

Pulizia settimanale: lavaggio infissi, serramenti, armadi e scaffalature interni al Punto Informativo.

- P.I.T. con struttura a chiosco: Pulizia quotidiana (prima dell'orario di apertura): spolveratura della scrivania e aree di pertinenza con sostanze idonee al tipo di superficie da trattare; svuotamento e pulizia dei cestini con soluzione detergente, sostituzione dei sacchetti; pulizia e disinfezione dei bagni con opportuni prodotti detergenti e germicidi e sanificazione pareti piastrellate, pulitura degli specchi e dei punti luce, controllo e reintegro di sapone liquido, carta igienica e rotoli asciugamani di carta, sacchetti spazzatura, bustine per assorbenti.

Pulizia settimanale: lavaggio vetri interni ed esterni, infissi e serramenti.

Pulizia mensile (da completarsi entro la prima settimana di ogni mese): pulizia dei montanti dei pannelli interni ed esterni effettuata con attrezzatura mobile; pulizia dei condizionatori interni e dei motori esterni.



Handwritten signatures and initials are present on the right side of the page, including a large signature that appears to be 'Livi' and several other initials.

**Pulizie straordinarie:** dovranno essere garantite operazioni di pronto intervento di pulizia in caso di accertata necessità. Tali operazioni dovranno essere effettuate con modalità e tempistiche adeguate all'immediato ripristino dello stato dei luoghi interessati.

Zètema dovrà predisporre preventivamente il piano delle attività settimanali, mensili e straordinarie e comunicarlo anticipatamente al Dipartimento Promozione del Turismo mese per mese, nonché dovrà inserire nella relazione mensile del servizio dei P.I.T. il report delle attività di pulizie, ordinarie e straordinarie, effettuate nel mese di riferimento.

- c) **Manutenzione ordinaria di tutte le strutture adibite a Punto Informativo Turistico (compreso l'adeguamento di tutte le strutture alle normative vigenti in materia di tutela e sicurezza degli ambienti di lavoro) e servizi di pronto intervento.**

La manutenzione ordinaria programmata, con cadenza trimestrale, riguarderà le strutture che ospitano i P.I.T., gli impianti elettrici, gli impianti idraulici, gli impianti di climatizzazione (compresa la sanificazione dei filtri e la revisione), nonché gli interventi di disinfezione/derattizzazione.

Zètema dovrà predisporre e comunicare al Dipartimento Promozione del Turismo il piano trimestrale dei servizi di manutenzione ordinaria presso i P.I.T. di cui al presente punto entro e non oltre la fine del trimestre precedente a quello di riferimento.

Dovranno, inoltre, essere garantite operazioni di pronto intervento in caso di malfunzionamenti derivanti da rotture improvvise o atti vandalici. Tali operazioni, sia concernenti guasti di lieve entità sia che richiedano modalità più complesse e tempistiche più lunghe, dovranno essere necessariamente comunicate preventivamente e concordate con il Dipartimento Promozione del Turismo.

- d) **Fornitura di materiali di cancelleria, di carta e di toner per stampanti.**

La fornitura di materiali di cancelleria, carta e toner per stampanti sarà effettuata sulla base delle singole necessità dei P.I.T., prevedendo come minimo n. 2 consegne nell'arco della settimana.

Zètema dovrà predisporre e comunicare al Dipartimento Promozione del Turismo il piano mensile delle forniture per i P.I.T. di cui al presente punto entro e non oltre la fine del mese precedente a quello di riferimento.

- e) **Gestione delle utenze (con esclusione dei P.I.T. di Termini, Fiumicino e Ciampino).**

Zètema Progetto Cultura S.r.l. fornirà le utenze presso le strutture dei Punti Informativi Turistici facendosi carico dei relativi pagamenti: utenza per la fornitura idrica, utenza per la fornitura di energia elettrica, utenze telefoniche, comprensive dei costi di linea per i collegamenti alla rete internet, servizi wi-fi per i turisti (nei P.I.T. attivi).

- f) **Assicurazioni**

Il Dipartimento provvede ad assicurare i Punti Informativi Turistici stipulando polizze assicurative per i rischi di incendio, cristalli e responsabilità civile verso terzi. Qualora si verificassero danni ai Punti Informativi Turistici, Zètema è tenuta a comunicarli tempestivamente all'Amministrazione in modo tale da consentire l'attivazione delle necessarie procedure.

UP  
CRP

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*

**Penali.**

In caso di gravi inadempienze nell'esecuzione delle attività previste per la Fornitura di tutti i servizi necessari al funzionamento dei Punti Informativi Turistici, fatte salve cause che esulano dalla responsabilità diretta di Zètema (forza maggiore, sciopero e altri eventi ostativi), si applicano le seguenti sanzioni in ottemperanza a quanto previsto dell'art. 145, comma 3, del D.P.R. n. 207/2010:

- **Stoccaggio, trasporto, recapito e distribuzione di materiale informativo, card turistiche, titoli di viaggio, e altri prodotti destinati alla vendita:**
  - o nel caso in cui Zètema non comunichi nei tempi previsti piano mensile delle forniture per i P.I.T. di cui al precedente punto c), sarà applicata la sanzione di € 117,80 (1 per mille dell'importo netto contrattuale) per ogni giorno di ritardo.
  - o nel caso di inadempimento o grave ritardo nell'esecuzione delle prestazioni di cui al punto a), sarà applicata la sanzione di € 117,80 (1 per mille dell'importo netto contrattuale) per ogni giorno di ritardo e per ogni singola infrazione.
- **Servizio di pulizia dei siti:** nel caso di inadempimento o grave ritardo nell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente punto, sarà applicata la sanzione di € 233,24 (1 per mille dell'importo netto contrattuale) per ogni giorno di ritardo e per ogni singola infrazione.
- **Fornitura di materiali di cancelleria, carta e toner per stampanti:** nel caso di inadempimento o grave ritardo nell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente punto, sarà applicata la sanzione di € 233,24 (1 per mille dell'importo netto contrattuale) per ogni giorno di ritardo e per ogni singola infrazione. .

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare comunicazione avente ad oggetto la rilevata inadempienza, tramite lettera protocollata e inviata a mezzo fax, mail o Pec e Zètema avrà facoltà di presentare eventuali controdeduzioni o diverse interpretazioni circa i fatti contestati entro e non oltre giorni 7 (sette) lavorativi dalla comunicazione inviata, con le stesse modalità (lettera protocollata e inviata via fax, mail o Pec). Trascorso tale termine o qualora le controdeduzioni non siano ritenute valide, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sanzioni di cui al presente punto. L'applicazione della penalità è adottata con provvedimento formale del Direttore del Dipartimento Promozione del Turismo.

L'Amministrazione potrà inoltre far pervenire a Zètema eventuali prescrizioni alle quali entro 7 (sette) giorni lavorativi, dalla data della comunicazione, Zètema dovrà uniformarsi, ovvero dare dimostrazione di aver attivato le procedure per adempiervi, pena l'applicazione delle penali.

L'Amministrazione procederà al recupero delle penali comminate mediante ritenuta diretta sul corrispettivo (fattura) del primo mese utile dopo l'adozione del provvedimento, il pagamento delle penalità non esclude la risarcibilità degli eventuali maggiori danni.

**3. Gestione e implementazione della ROMA PASS.**

Zètema Progetto Cultura S.r.l. è responsabile di tutte le fasi e le attività per la realizzazione, la promozione, e la gestione della Roma Pass e della Roma Pass 48 hours, le card turistico-culturali della città di Roma, promosse da Roma Capitale e dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, in collaborazione con ATAC e regolate da apposite convenzioni.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials. On the right side, there is a long, vertical signature that appears to be 'for'. Below it, there are several other signatures and initials, including one that looks like 'M' and another that looks like 'W'. There are also some scribbles and marks scattered around the bottom right area.

Le attività di promozione regolate dal presente contratto riguardano la copertura parziale delle quote di incentivazione degli acquisti di card da parte di alcuni importanti distributori italiani ed internazionali, che consente una maggiore diffusione della presenza della card sia sul mercato nazionale che su quello degli operatori turistici internazionali.

A questi operatori viene infatti garantito un contributo marketing per la realizzazione di iniziative promozionali della card Roma Pass presso la propria rete di rivenditori. I contributi sono differenziati a seconda della tipologia del rivenditore, della sua capacità distributiva e della complessità delle azioni promozionali messe in atto. Una quota parte di questi contributi viene coperta con l'importo messo a disposizione dal presente contratto.

Zètema Progetto Cultura renderà nella relazione mensile il numero di card acquistate da ogni soggetto convenzionato, indicando l'importo dei contributi marketing erogati nel mese di riferimento e l'importo complessivo dei contributi erogati nel corso dell'anno solare corrente.

**4. Gestione della banca dati turistico-culturale "060608". Gestione dei siti turistico-culturali e relative versioni per dispositivi mobili ad essi collegate.**

La Banca Dati integrata 060608 rappresenta il cuore del sistema informativo turistico-culturale di Roma Capitale. Le informazioni turistiche e culturali ivi contenute sono utilizzate per il Contact Center 060608, per l'erogazione del servizio di informazione turistico-culturale attraverso i Punti Informativi e per il sito web [www.060608.it](http://www.060608.it). La Banca Dati alimenta, attraverso flussi automatizzati, il sito web ufficiale turistico di Roma Capitale [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it), il sito [www.museiincomune.roma](http://www.museiincomune.roma) e [www.sovraintendenzaroma.it](http://www.sovraintendenzaroma.it), costituendo la base dati di altri siti web tematici di rilevante interesse culturale e turistico per l'amministrazione come ad esempio [www.estateromana.comune.roma.it](http://www.estateromana.comune.roma.it).

Il servizio di gestione della banca dati "060608" e dei siti che compongono il suddetto sistema informativo web è fornito con le seguenti modalità:

- a) redazione, acquisizione informazioni, data entry e aggiornamento della Banca Dati integrata (060608), del relativo sito web [www.060608.it](http://www.060608.it) e di tutti i siti internet ad esso collegati comprese le relative versioni per dispositivi mobili.
- b) controllo ed aggiornamento di informazioni contenute nei materiali editoriali prodotti dal Dipartimento Promozione del Turismo di Roma Capitale mediante il confronto delle schede della Banca Dati;
- c) assistenza e supporto agli operatori dei Punti Informativi Turistici e del Punto di Informazione e Accoglienza di Via San Basilio 51;
- d) assistenza e supporto agli operatori del Contact Center 060608 nella ricerca delle informazioni o nella soluzione di problematiche informative evidenziate dall'utenza.
- e) sistematizzazione di dati indicizzati cronologicamente in occasione di rassegne e/o programmazioni speciali di particolare interesse per l'Amministrazione.

La redazione incaricata dell'aggiornamento della banca dati è composta da 6 operatori specializzati, che svolgono la propria attività presso i locali di Zètema Progetto Cultura S.r.l., siti in Via Attilio Benigni 59, Roma.



Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top, a signature in the middle, and several initials at the bottom.

Il personale opera secondo i seguenti orari:

- dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 17.00;
- il venerdì dalle 8.30 alle 13.30.

La sede è collegata telematicamente alla *web factory* Telecom Italia di Pomezia, presso cui sono installate le infrastrutture informatiche necessarie allo svolgimento del servizio (server e apparecchiature per il collegamento della banca dati alla rete internet).

La Banca Dati "060608" è suddivisa in 4 macrocategorie (Accoglienza, Cultura e Svago, Eventi e Spettacoli, Trasporti) ognuna suddivisa a sua volta in diverse sottocategorie e le fonti utilizzate sono quelle ufficiali. Le informazioni inserite nella Banca Dati dalla redazione sono integrate con flussi informativi automatici certificati e validati, provenienti da soggetti interni o esterni all'Amministrazione Capitolina. Le schede totali attive (cioè escludendo le schede degli eventi in archivio) possono variare in base al periodo dell'anno da circa 16.000 a 18.000.

L'aggiornamento delle informazioni avviene sia tramite inserimento manuale sia mediante i flussi automatici certificati e validati provenienti da collegamenti attivati con soggetti che gestiscono in esclusiva l'evento/l'attività.

Verrà fornita la traduzione, effettuata da parte di personale specializzato, delle informazioni e dei testi contenuti nella banca dati nelle seguenti lingue: inglese, francese, spagnola, tedesca, giapponese.

Il servizio, in ragione della sua particolare natura, dovrà essere caratterizzato dalla previsione dell'istituto della reperibilità dei dipendenti assegnati, da utilizzare nei casi di necessità (il costo annuo complessivo del servizio di reperibilità è di € 1.000,00 + IVA).

Le ore di servizio erogate durante i giorni di reperibilità per gli interventi necessari alla banca dati verranno comunicate al Dipartimento Promozione del Turismo il primo giorno lavorativo successivo e verranno dedotte dal monte ore da erogare per altri servizi.

La sottosezione "Dove Dormire" della macrocategoria "Accoglienza" è regolata sulla base dell'Allegato Tecnico "1" del presente Capitolato che ne forma parte integrante e sostanziale.

#### Macrocategorie.

##### *Mostre, Eventi e Spettacoli*

Attività di inserimento manuale delle informazioni: la Redazione provvede a pubblicare solo gli eventi comunicati in forma scritta dagli organizzatori e/o ricevendo specifici comunicati stampa, previo controllo della veridicità delle informazioni contenute. Nel caso in cui le sollecitazioni di inserimento di notizie da parte degli utenti riguardino eventi pubblicizzati dai media, la Redazione procede verificando accuratamente l'informazione e l'autenticità della fonte di provenienza ne dà comunicazione all'Amministrazione Capitolina per l'autorizzazione alla pubblicazione.

La Redazione pubblica gli eventi di programmazione provenienti da soggetti interni all'Amministrazione quali Spazi e Case per la Cultura, Teatri dell'Amministrazione, Centri Culturali, Musei, sedi espositive e siti monumentali dell'Amministrazione.



13

*live.*

*Handwritten signatures and initials:*  
 - A large signature at the top right.  
 - A signature in the middle right.  
 - A signature at the bottom right.  
 - A signature at the bottom center.

Flussi informativi automatici (certificati e validati): provenienti da soggetti interni o esterni all'Amministrazione Capitolina. In particolare la sezione della banca dati relativa allo spettacolo in città deve essere integrata con i dati provenienti dal soggetto che li gestisce in via esclusiva. Altri flussi informativi riguardano le attività di istituzioni culturali dell'Amministrazione o soggetti ad essa legati, quali Musei in Comune, Sovrintendenza, Estate Romana, Casa del Cinema, Palaexpo e Auditorium Parco della Musica, le cui attività pubblicate sui rispettivi siti web sono automaticamente disponibili all'interno della Banca Dati.

Dettaglio dell'utilizzo delle informazioni della banca Dati 060608:

- [www.060608.it](http://www.060608.it)
- [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it)
- [www.incontragiovani.it](http://www.incontragiovani.it)
- altri siti di interesse culturale dell'Amministrazione  
(es. estate romana)
- [www.sovrintendenzaroma.it](http://www.sovrintendenzaroma.it)
- [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it)
- App Romaè (su Apple Store e Android Market)
- DigitRoma Wi-Fi

#### Banca Dati 060608

Gli operatori addetti alla Redazione hanno il compito di verificare l'esattezza delle informazioni ricevute attraverso i flussi automatici.

Dovrà essere garantita:

- una versione mobile dell'applicazione web 060608 che permetta la consultazione della Banca Dati integrata da dispositivi mobili di limitate dimensioni e, grazie a una grafica asciutta e una navigazione semplificata, consentire all'utente dotato dello *smartphone* di individuare l'informazione con estrema facilità;
- la gestione dell'applicazione per *smartphone* e *tablet* "Romaè" che utilizza i dati dello 060608 integrati da immagini, video, itinerari strutturati, avanzate funzioni di geolocalizzazione, servizi di utilità per il turista in mobilità;
- eventuali speciali sui social network in occasione di rassegne e/o programmazioni speciali di particolare interesse per l'Amministrazione.

Saranno garantite, inoltre, le seguenti attività:

- elaborazione di statistiche mensili sulle visite al sito (provenienza geografica, età, sesso, frequenza di rimbalzo, visite da mobile – *smartphone/tablet* – principali *referrals*, le 5 aree più visitate e le 5 meno visitate e settaggio di obiettivi/conversioni in occasione di eventi specifici, download e disinstallazioni delle app divise per provenienza geografica anche in occasione di singole iniziative) monitoraggio e gestione dell'interazione con il pubblico;

I report e le statistiche saranno trasmessi al Dipartimento Promozione del Turismo, alla Sovrintendenza Capitolina, al Dipartimento Cultura, anche su richiesta specifica.

Nell'ambito del Contratto di Servizio potranno essere attivati ulteriori flussi informativi automatici previa comunicazione e validazione dell'Amministrazione Capitolina.

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*



**a) Sito web Turismoroma.it**

Il sito web [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it) ha l'obiettivo di promuovere la città di Roma attraverso il web. Oltre a ricevere i flussi dall'applicazione 060608 il sito [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it) è arricchito da sezioni inerenti alla componente turistica della città.

Il sito è on line nelle versioni in italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco. In corso di realizzazione le versioni del sito in cinese, arabo, russo e giapponese.

Le attività di redazione prevedono la presenza di un operatore specializzato presso i locali del Dipartimento Promozione del Turismo, sito in Via di San Basilio 51, Roma.

L'operatore è incaricato di seguire nello specifico e in modo integrato con la redazione pagine web e social network dipartimentale la redazione del sito web ufficiale [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it) e dei social network ad esso collegati, occupandosi di pubblicare itinerari, descrizioni dei quartieri, informazione su come arrivare, curiosità e aneddoti.

L'attività di tale operatore, essendo svolta presso i locali del Dipartimento Promozione del Turismo, osserverà gli stessi giorni di chiusura degli uffici del Dipartimento.

Le schede di eventi provenienti da 060608, potranno essere integrate con redazionali e ulteriori approfondimenti.

Il piano redazionale, di norma settimanale, deve essere condiviso con il Dipartimento Promozione del Turismo.

Verrà inoltre fornita la traduzione del sito, effettuata da parte di personale specializzato, nelle seguenti lingue inglese, francese, spagnolo, tedesco, cinese, arabo, russo, giapponese.

Le ore di servizio erogate durante i giorni di reperibilità per gli interventi necessari alla redazione verranno comunicate al Dipartimento Promozione del Turismo il primo giorno lavorativo successivo e verranno dedotte dal monte ore da erogare per altri servizi.

Il sito [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it) è presente anche sui social network con i profili ufficiali di *Facebook*, *Twitter* e *Instagram* nonché di quelli che potranno essere attivati, sempre curati secondo un piano redazionale, di norma settimanale, condiviso con il Dipartimento Promozione del Turismo.

Saranno inoltre garantite le seguenti attività:

- analisi dello stato dell'arte in rete riguardo soprattutto le tematiche legate al turismo su web;
- elaborazione di statistiche mensili sulle visite al sito (provenienza geografica, età, sesso, frequenza di rimbalzo, visite da mobile - *smartphone/tablet* - , principali *referrals*, le 5 aree più visitate e le 5 meno visitate e settaggio di obiettivi/conversioni in occasione di eventi specifici) ;
- monitoraggio e gestione dell'interazione con il pubblico.

**b) Presenza Web di Roma Pass**

La card turistica Roma Pass ha un sito web di presentazione del servizio ([www.romapass.it](http://www.romapass.it)) in italiano e inglese, in cui sono elencati i musei e le aree archeologiche del circuito con la card e gli eventi con essa convenzionati.

La card è acquistabile online direttamente dal sito secondo una semplice procedura che segue due canali: turisti e tour operator. Questi ultimi devono necessariamente accreditarsi per avere l'accesso in modalità privata sul sito.

La Roma Pass ha profilo ufficiale *Facebook*, curato dalla Redazione.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the right and several smaller ones below it.

Saranno inoltre garantite le seguenti attività:

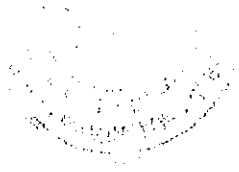
- Elaborazione di statistiche mensili sulle visite al sito( provenienza geografica, età, sesso, frequenza di rimbalzo, visite da mobile - smartphone/tablet -,con focus sui canali di acquisizione dei visitatori e relative conversioni ovvero acquisto delle card differenziate per 24 e 48 ore e numero dei carrelli abbandonati con provenienza geografica);
- Monitoraggio e gestione dell'interazione con il pubblico;
- Survey online sulla soddisfazione dell'utilizzo della Roma Pass;

#### Penali.

In caso di gravi inadempienze nell'esecuzione delle attività previste per la Gestione della Banca Dati "060608", fatte salve cause che esulano dalla responsabilità diretta di Zètema (forza maggiore, sciopero e altri eventi ostativi), si applicano le seguenti sanzioni in ottemperanza a quanto previsto dell'art. 145, comma 3, del D.P.R. n. 207/2010:

- **Mancato rispetto del presidio delle postazioni di redazione (numero degli operatori in servizio inferiore a quello indicato nel presente contratto):** Zètema è tenuta al pagamento di un importo a titolo di penale pari a € 414,78 al giorno (1 per mille dell'importo netto contrattuale)al giorno per ogni singola infrazione.
- **Pubblicazione di informazioni non autorizzate:** Zètema è tenuta al pagamento di un importo a titolo di penale pari a € 414,78 al giorno (1 per mille dell'importo netto contrattuale) al giorno per ogni singola infrazione.
- **Tardività degli interventi di manutenzione e tardiva comunicazione guasti:** in caso di mancata o tardiva segnalazione, oltre le 24 ore dall'evento, di cause tecniche ostative alla regolare esecuzione del servizio o di mancato o tardivo intervento, oltre le 24 ore dalla segnalazione, finalizzato alla manutenzione e alla riparazione del sistema, alla riparazione di malfunzionamenti dell'applicativo della banca dati e dei collegamenti informatici e telematici del sistema informativo turistico, al ripristino della funzionalità degli apparati delle biglietterie elettroniche, verrà applicata la penale di € 414,78 al giorno (1 per mille dell'importo netto contrattuale) per ogni singola infrazione.
- **Tardività degli interventi di manutenzione e tardiva comunicazione guasti nella gestione dell'applicativo e nel mancato aggiornamento dei record della sezione della banca dati "Dove Dormire" pubblicate nel sito web 0606.08:** In caso di mancata o tardiva segnalazione, oltre le 24 ore dall'evento, di cause tecniche ostative alla regolare esecuzione del servizio o di mancato o tardivo intervento, oltre le 24 ore dalla segnalazione, finalizzato alla riparazione di malfunzionamenti dell'applicativo della banca dati e dei collegamenti informatici e telematici del sistema informativo turistico, e dell'aggiornamento della banca dati verrà applicata la penale di € 414,78 al giorno (1 per mille dell'importo netto contrattuale) per ogni singola infrazione.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, tramite lettera protocollata e inviata a mezzo fax, mail o Pec e Zètema avrà facoltà di presentare eventuali controdeduzioni o diverse interpretazioni circa i fatti contestati entro e non oltre giorni 7 (sette) lavorativi dalla comunicazione inviata, con le stesse modalità (lettera protocollata e inviata via fax, mail o Pec). Trascorso tale termine o qualora le controdeduzioni non siano ritenute valide, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sanzioni di cui al presente articolo. L'applicazione della penalità è adottata con



Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top, a signature below it, and several initials and marks at the bottom.

provvedimento formale del Direttore del Dipartimento Promozione del Turismo previa eventuale consultazione con il Dipartimento Cultura e con la Sovrintendenza Capitolina.

L'Amministrazione potrà inoltre far pervenire a Zètema eventuali prescrizioni alle quali entro 7 (sette) giorni lavorativi, dalla data della comunicazione, Zètema dovrà uniformarsi, ovvero dare dimostrazione di aver attivato le procedure per adempiervi, pena l'applicazione delle penali.

L'Amministrazione procederà al recupero delle penali comminate mediante ritenuta diretta sul corrispettivo (fattura) del primo mese utile dopo l'adozione del provvedimento, il pagamento delle penalità non esclude la risarcibilità degli eventuali maggiori danni.

**5. Attività del Contact Center turismo – cultura – spettacolo di Roma Capitale 060608. Gestione e manutenzione di un sistema telefonico completo di attrezzature informatiche e telefoniche per il Contact Center 060608.**

Il Contact Center Integrato 060608 eroga il suo servizio sia attraverso il call center, che risponde al numero +39.060608, che attraverso il sito internet [www.060608.it](http://www.060608.it).

Il servizio integrato di informazione garantisce contemporaneamente l'informazione, la prenotazione e la vendita dell'offerta culturale e di spettacolo della città di Roma, nonché dei servizi legati all'accoglienza turistica.

Al servizio di call center sono assegnati 20 operatori specializzati, impiegati su due turni di lavoro per la copertura contemporanea di un massimo di 10 postazioni.

Il personale presta servizio 365 giorni l'anno, secondo il seguente orario: dal lunedì alla domenica dalle 9.00 alle 21.00, salvo situazioni eccezionali che saranno verificate di volta in volta in condivisione con l'Amministrazione Capitolina.

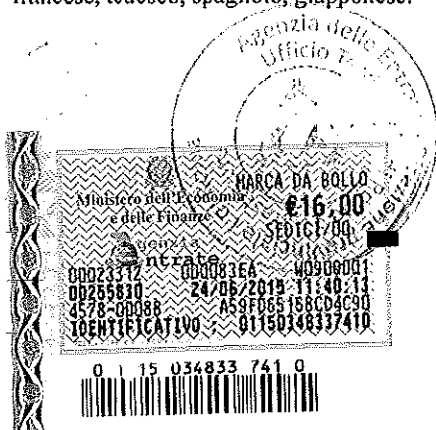
La struttura del normale turno giornaliero di lavoro è la seguente:

- dalle ore 09.00 alle ore 11.00: 6 postazioni attive;
- dalle ore 11.00 alle ore 19.00: 10 postazioni attive;
- dalle ore 19.00 alle ore 21.00: 4 postazioni attive.

Il numero di postazioni coperte nelle fasce orarie potrà essere rivisto, se necessario e mantenendo inalterato il numero complessivo di ore di presidio giornaliero, in accordo con il Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda, il Dipartimento Cultura e la Sovrintendenza Capitolina.

Gli operatori svolgono la propria attività presso i locali della società Zètema Progetto Cultura S.r.l., siti in Via Attilio Benigni 59, Roma. La sede è collegata telematicamente alla centrale Telecom Italia di Villa Borghese, presso cui sono installate le infrastrutture informatiche necessarie allo svolgimento del servizio (centralino, IVR).

Il servizio di informazione ed assistenza telefonica viene effettuato nelle seguenti lingue: italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, giapponese.



*Handwritten signature/initials.*

*Handwritten signature/initials.*

*Handwritten signature/initials.*

Chiamando lo 060608 il cittadino/turista può:

- richiedere informazioni sull'offerta culturale e turistica della città di Roma, prenotare l'accesso alle visite guidate, agli spettacoli, ai laboratori, agli eventi culturali gratuiti o a pagamento organizzati e/o promossi da Roma Capitale e da soggetti diversi da Roma Capitale, acquistandone quando necessario i biglietti;
- prenotare le attività didattiche rivolte alle scuole di ogni ordine e grado presso la rete dei Musei Civici di Roma Capitale (servizio riservato a docenti e dirigenti scolastici).
- acquistare biglietti per spettacoli, scegliendo i relativi posti in sala (dove necessario): l'operatore, collegandosi con il sistema di prenotazione e di bigliettazione dello spettacolo richiesto, assegnerà all'utente i posti più affini alle esigenze del richiedente;
- pagare i biglietti acquistati attraverso le principali carte di credito (Visa, MasterCard, ecc.), i cui dati (numero, data di scadenza e codice di controllo della carta) verranno forniti all'operatore dall'utente. Una volta completata la transazione di pagamento, l'operatore rilascerà al richiedente un codice di prenotazione con il quale ritirare i biglietti alla cassa poco prima dello spettacolo ovvero provvederà all'invio tramite posta elettronica di un biglietto elettronico (e-ticket) con il quale l'utente potrà accedere direttamente allo spettacolo.

Per reperire le informazioni da fornire agli utenti, gli operatori si avvalgono dell'utilizzo della Banca Dati, cui hanno accesso per mezzo di personal computer e attraverso la rete internet.

Il servizio di acquisto è operativo per i teatri di prosa e d'opera, per le sale da concerto (Auditorium, Auditorium Conciliazione, ecc.) per i cinema, per i musei e le mostre, sulla base delle adesioni delle singole strutture pubbliche e private.

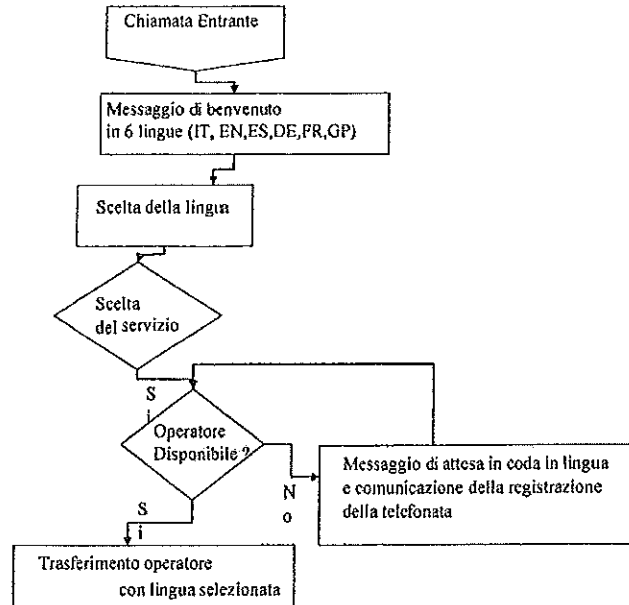
Per reperire le informazioni da fornire agli utenti, gli operatori si avvalgono dell'utilizzo della Banca Dati, cui hanno accesso per mezzo di personal computer e attraverso la rete internet.

Il flusso delle chiamate è gestito in maniera completamente automatizzata dal centralino, il cui funzionamento è brevemente descritto qui di seguito.

L'obiettivo è di gestire la chiamata dal momento in cui viene generata fino all'associazione della stessa ad uno degli Operatori disponibili secondo lo skill specifico dell'Operatore.

Flusso della telefonata: la chiamata proveniente dalla rete telefonica pubblica esterna giunge alla centrale telefonica e da questo passa all'IVR (sistema interattivo di risposta) che emette le fonie di accoglienza in 6 lingue (italiano, inglese, spagnolo, francese, tedesco e giapponese). Dopo che l'utente ha selezionato la lingua prescelta e il servizio cui vuole accedere (informazioni, acquisto biglietti, prenotazioni per attività didattiche), la chiamata registrata viene trasferita verso l'operatore disponibile con lo skill richiesto

## Call Flow



Nel corso del contratto, a seguito di opportune verifiche amministrative e legali, potrà essere prevista l'introduzione della registrazione audio delle telefonate entranti, che saranno archiviate e conservate per la durata di giorni sette.

I costi del servizio di Contact Center Turismo 060608 sono ripartiti secondo le seguenti modalità:

1/3 Dipartimento Promozione del Turismo; 1/3 Sovrintendenza Capitolina; 1/3 Dipartimento Cultura.

Il servizio di Contact Center sarà specificatamente monitorato mediante:

- sondaggi periodici (*customer satisfaction*) per verificare il grado di soddisfazione della clientela in merito ai servizi resi;
- elaborazione dati da registrazione delle telefonate ai fini della profilazione dell'utente, del miglioramento del servizio, della programmazione culturale, della comunicazione delle attività e per una migliore efficacia della gestione dei reclami;
- report analitici e periodici sulle vendite dei biglietti di eventi culturali, dei teatri, sale da concerto, etc;
- report con aggregazione di dati per aree tematiche ai fini di elaborazioni statistiche compresi i dati riferiti ai tempi di attesa.

### Penali.

In caso di gravi inadempienze nell'esecuzione delle attività previste per la Gestione del Contact Center "060608", fatte salve cause che esulano dalla responsabilità diretta di Zètema (forza maggiore, sciopero e altri eventi ostativi), si applicano le seguenti sanzioni in ottemperanza a quanto previsto dell'art. 145, comma 3, del D.P.R. n. 207/2010:

Handwritten signatures and initials are present at the bottom right of the page, including a large signature that appears to be "Alvee" and several other scribbles.

Le sanzioni sono commisurate alla possibilità di una rivalsa da parte dell'azienda nei confronti della parte inadempiente.

- **Mancato rispetto del presidio delle postazioni di Contact Center (numero degli operatori in servizio inferiore a quello indicato nel presente contratto):** Zètema è tenuta al pagamento di un importo a titolo di penale pari a € 391,82 (1 giornata operatore di Contact Center) al giorno per ogni singola infrazione.
- **Tardività degli interventi di manutenzione e tardiva comunicazione guasti:** in caso di mancata o tardiva segnalazione, oltre le 24 ore dall'evento, di cause tecniche ostative alla regolare esecuzione del servizio o di mancato o tardivo intervento, oltre le 24 ore dalla segnalazione, finalizzato alla manutenzione e alla riparazione di malfunzionamenti degli apparati che costituiscono il Contact Center con il ripristino della funzionalità dei medesimi, verrà applicata la penale di € 467,00 (1 per mille dell'importo netto contrattuale) per ogni giorno di ritardo e per ogni singola infrazione.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, tramite lettera protocollata e inviata a mezzo fax, mail o Pec e Zètema avrà facoltà di presentare eventuali controdeduzioni o diverse interpretazioni circa i fatti contestati entro e non oltre giorni 7 (sette) lavorativi dalla comunicazione inviata, con le stesse modalità (lettera protocollata e inviata via fax, mail o Pec). Trascorso tale termine o qualora le controdeduzioni non siano ritenute valide, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sanzioni di cui al presente articolo. L'applicazione della penalità è adottata con provvedimento formale del Direttore del Dipartimento che ha contestato l'inadempienza (Dipartimento Promozione del Turismo, Dipartimento Cultura e Sovrintendenza Capitolina) con contestuale informazione alle altre Direzioni.

L'Amministrazione potrà inoltre far pervenire a Zètema eventuali prescrizioni alle quali entro 7 (sette) giorni lavorativi, dalla data della comunicazione, Zètema dovrà uniformarsi, ovvero dare dimostrazione di aver attivato le procedure per adempiervi, pena l'applicazione delle penali.

L'Amministrazione procederà al recupero delle penali comminate mediante ritenuta diretta sul corrispettivo (fattura) del primo mese utile dopo l'adozione del provvedimento, il pagamento delle penalità non esclude la risarcibilità degli eventuali maggiori danni.

## **6. Gestione del Sistema Informatico**

Assistenza, manutenzione ed evoluzione dell'applicativo della Banca Dati 060608, contenente tutte le informazioni relative a Turismo, Cultura e Spettacolo di Roma Capitale e dei siti web che ne utilizzano i contenuti.

La Banca Dati sarà consultabile nella sua interezza attraverso il sito internet [www.060608.it](http://www.060608.it). Le informazioni ivi contenute saranno utilizzate anche per alimentare il sito web ufficiale turistico di Roma Capitale [www.turismoroma.it](http://www.turismoroma.it), che sarà gestito e mantenuto da Zètema Progetto Cultura S.r.l., oltre agli altri siti web e alle app che saranno realizzati dal Dipartimento Promozione del Turismo di Roma Capitale e la cui gestione e manutenzione dovesse essere affidata a Zètema Progetto Cultura S.r.l.

Tutte le postazioni di lavoro sono interamente fornite e mantenute da Zètema Progetto Cultura S.r.l.

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

**Attività di assistenza e manutenzione dei siti internet:**

- Correzione degli errori che dovessero insorgere o dei malfunzionamenti applicativi relativi alla gestione corrente;
- Analisi tecniche effettuate da personale qualificato per rendere il servizio informativo nel suo insieme più efficiente.

**Attività di assistenza e manutenzione alla Banca Dati per garantire il funzionamento del Sistema Informativo dell'Ufficio:**

- Backup schedato dei seguenti dati: Root directory dell'applicativo web 060608.it; File di configurazione e stato dei server; Database MySQL. I dati saranno periodicamente conservati su cartucce al fine di poter, in caso di eventuali cedimenti del sistema, ripristinare la situazione pregressa;
- Tuning della Banca Dati 060608: dovrà essere costantemente verificato l'allineamento delle informazioni presenti sulla banca dati con le informazioni provenienti dal sito web [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it) e dalle altre fonti certificate i cui dati vengono importati automaticamente tramite flussi di dati XML.

**Attività di assistenza Sistemistica da erogare per garantire il funzionamento della Redazione 060608, del Call Center 060608 e dei Punti Informativi Turistici:**

- Assistenza Sistemistica Hardware: sarà erogata assistenza sugli apparati in dotazione della Redazione 060608, del Call Center, dei P.I.T. e del Punto di Informazione e Accoglienza interno al sede dipartimentale di Via di San Basilio 51; in particolare si provvederà alla sostituzione e/o manutenzione dei Personal Computer, stampanti router, etc.;
- Assistenza Sistemistica Software: sarà erogata assistenza sui prodotti software forniti alla Redazione 060608, al Call Center, ai P.I.T. e al Punto di Informazione e Accoglienza interno al sede dipartimentale di Via di San Basilio 51; in particolare saranno reinstallati e/o configurati tutti i software di office automation, navigazione internet (Internet Explorer/FireFox), client e-mail e antivirus.
- Assistenza Sistemistica di rete: gli apparati di rete saranno ottimizzati per la navigazione web attraverso appliance che hanno funzioni di anti-intrusion detection, antisipam, antivirus e firewall.
- Gestione e manutenzione del collegamento tra la web factory Telecom Italia di Pomezia e la rete internet per l'accesso alle informazioni contenute nella Banca Dati 060608.

Verrà gestita e mantenuta l'infrastruttura di telecomunicazioni che consente ai Punti Informativi, così come a tutti gli utenti della rete internet, di connettersi attraverso la rete internet con la Banca Dati.

Verrà gestita e mantenuta l'architettura di rete già realizzata, che consente ai P.I.T. e al Contact Center 060608 un accesso controllato ai siti internet autorizzati ed ufficiali di Roma Capitale e delle principali aziende del gruppo Roma Capitale.

L'accesso sarà garantito da un collegamento SHDSL con banda garantita 1.600 kb e sarà interfacciato con un appliance di content filtering centralizzato.

Zètema Progetto Cultura s.r.l. si impegna, inoltre, in accordo con l'Amministrazione Capitolina a mettere in atto tutte le azioni necessarie per realizzare un servizio di connessione wireless (Wi-Fi) alla rete internet



*Handwritten signatures and initials:*  
 ol  
 luca  
 [Other illegible signatures]

destinata agli utenti dei P.I.T. stessi, che rappresenterà il motore per l'erogazione di nuovi servizi legati alla "smaterializzazione" e alla informatizzazione dell'informazione turistica di Roma Capitale.

Al fine di garantire più efficienti attività di supervisione informatica, manutenzione e risoluzione di eventuali problematiche che richiedono un intervento da parte di operatore specializzato on site è necessario prevedere la presenza negli uffici del Dipartimento Promozione del Turismo, ove sono collocate importanti attrezzature informatiche per lo svolgimento dei servizi di informazione e accoglienza turistica nonché di redazione web, di una unità di personale specializzato di Zetema per almeno due giorni a settimana per un totale di 18 ore.

#### **Integrazione del sistema informatico per applicativo SGR (Gestione Reclami).**

Dovrà essere prevista l'integrazione del sistema informativo per applicativo SGR - Sistema Gestione Reclami rendendo disponibile dalla sede Zetema di via A. Benigni l'accesso all'applicazione SGR per la gestione dei reclami raccolti dai P.I.T. e dagli altri punti di accesso affidati contrattualmente a Zetema. L'integrazione dovrà essere realizzata attraverso un collegamento da progettare congiuntamente al Dipartimento Innovazione Tecnologica.

#### **Penali.**

In caso di gravi inadempienze nell'esecuzione delle attività previste per la Gestione del Sistema Informatico, fatte salve cause che esulano dalla responsabilità diretta di Zetema (forza maggiore, sciopero e altri eventi ostativi), si applicano le seguenti sanzioni in ottemperanza a quanto previsto dell'art. 145, comma 3, del D.P.R. n. 207/2010:

#### **Tardività degli interventi di manutenzione e di assistenza sistemistica:**

- in caso di tardivo intervento di manutenzione informatica dei siti internet, oltre le 24 ore dall'evento di malfunzionamento, verrà applicata una sanzione per ogni giorno di ritardo per ogni evento di € 199,95 (1 per mille dell'importo contrattuale).
- In caso di tardivo intervento di manutenzione informatica della Banca Dati (*back up e tuning*), oltre le 24 ore dall'evento di malfunzionamento, verrà applicata una sanzione per ogni giorno di ritardo per ogni evento di € 199,95 (1 per mille dell'importo contrattuale).
- In caso di tardivo intervento di manutenzione sistemistica hardware, software e di rete per il funzionamento dei sistemi della Redazione 060608, del Contact Center 060608 e dei Punti Informativi Turistici, nonché della manutenzione del collegamento tra la *web factory* Telecom Italia e la rete internet per l'accesso alle informazioni contenute nella Banca Dati 060608, oltre le 24 ore dall'evento di malfunzionamento, verrà applicata una sanzione per ogni giorno di ritardo per ogni evento di € 199,95 (1 per mille dell'importo contrattuale).

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, tramite lettera protocollata e inviata a mezzo fax, mail o Pec e Zetema avrà facoltà di presentare eventuali controdeduzioni o diverse interpretazioni circa i fatti contestati entro e non oltre giorni 7 (sette) lavorativi dalla comunicazione inviata, con le stesse modalità (lettera protocollata e inviata via fax, mail o Pec). Trascorso tale termine o qualora le controdeduzioni non siano ritenute valide, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sanzioni di cui al presente articolo. L'applicazione della penalità è adottata con provvedimento formale del Dipartimento Promozione del Turismo.

*[Handwritten signatures and initials]*



L'Amministrazione potrà inoltre far pervenire a Zètema eventuali prescrizioni alle quali entro 7 (sette) giorni lavorativi, dalla data della comunicazione, Zètema dovrà uniformarsi, ovvero dare dimostrazione di aver attivato le procedure per adempiervi, pena l'applicazione delle penali.

L'Amministrazione procederà al recupero delle penali comminate mediante ritenuta diretta sul corrispettivo (fattura) del primo mese utile dopo l'adozione del provvedimento, il pagamento delle penalità non esclude la risarcibilità degli eventuali maggiori danni.

#### 7. Monitoraggio, customer satisfaction, coordinamento

Il sistema di controllo del servizio erogato adottato da Zètema è articolato secondo la logica del doppio approccio - interno ed esterno - alla verifica della qualità, mediante:

- audit di qualità;
- monitoraggi, anche mediante sopralluoghi tecnici, dell'effettivo rispetto degli standard di qualità, in base agli indicatori specifici del servizio;
- sondaggi periodici (customer satisfaction) per verificare il grado di soddisfazione della clientela in merito ai servizi resi;
- gestione dei reclami (ricevuti tramite modulo cartaceo, e.mail e contact center).

Dal sistema di monitoraggio discende un costante processo di progettazione e applicazione di azioni correttive, che ha l'obiettivo di garantire un continuo miglioramento della prestazione.

Gli standard di qualità dei servizi e i relativi indicatori sono stabiliti all'allegato "C", e comunque, nel rispetto dei principi stabiliti dalla Delib.ne C.C. nr. 136/05.

Zètema provvede inoltre all'attuazione di principi di garanzia a tutela degli utenti, compresa la possibilità per tutti di accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni, in particolare l'adozione della Carta della Qualità dei Servizi Turistici.

È prevista l'effettuazione annuale di indagini di *customer satisfaction* relative al Servizio di Informazione Turistica.

Nel corso dell'anno, con cadenza trimestrale, viene inoltre effettuata attività di monitoraggio, trattamento reclami (attraverso l'analisi dei moduli ritirati dai box dei reclami posti all'interno dei P.I.T. e attraverso le e-mail inviate a [reclami@060608.it](mailto:reclami@060608.it)) e attivazione delle azioni migliorative.

Inoltre vengono effettuati monitoraggi interni in tutti i P.I.T., con lo scopo di verificare la qualità dei servizi offerti, controllare le segnalazioni rilasciate dai visitatori e verificare l'applicazione delle azioni migliorative. I controlli vengono effettuati adottando una check-list che riguarda vari aspetti dei servizi offerti, tra cui la disponibilità di materiali promozionali, la manutenzione e la pulizia degli spazi, la visibilità delle informazioni rivolte al visitatore, il comportamento del personale e così via. Tali monitoraggi sono da considerare come degli strumenti di controllo interno e aggiuntivo alle mansioni consuete di coordinamento e supervisione già effettuate in loco dal personale addetto.

I report relativi al monitoraggio e i risultati delle indagini di *customer satisfaction* delle attività previste nell'allegato "C" "Standard quali-quantitativi dei servizi" saranno inviati al Dipartimento Promozione del Turismo con report periodici da definirsi congiuntamente.

In funzione della complessità e della rilevanza dei servizi forniti al Dipartimento Promozione del Turismo, sarà istituito un Comitato di Coordinamento, il cui funzionamento non comporterà alcun costo aggiuntivo per le parti. Il Comitato di Coordinamento sarà composto da quattro membri, due rappresentanti di Zètema e due del Dipartimento Promozione del Turismo, nominati con successivi appositi provvedimenti e si occuperà di approvare i programmi annuali delle attività svolte, verificandone l'andamento e apportando, ove necessario, modifiche e/o integrazioni dei servizi erogati.

#### Penali.

In caso di gravi inadempienze nell'esecuzione delle attività previste per la Gestione del Sistema Informatico, fatte salve cause che esulano dalla responsabilità diretta di Zètema (forza maggiore, sciopero e altri eventi ostativi), si applicano le seguenti sanzioni in ottemperanza a quanto previsto dell'art. 145, comma 3, del D.P.R. n. 207/2010:

- **Mancato raggiungimento degli standard minimi di qualità del servizio misurato secondo le indagini di *customer satisfaction* e a seguito delle attività di monitoraggio:** Zetema è tenuta, ad attivare nell'arco del semestre successivo gli interventi che il Dipartimento Promozione del Turismo riterrà necessario disporre, dopo le valutazioni del caso, per la soluzione delle problematiche evidenziate dall'indagine stessa. Qualora Zètema non avesse attivato gli interventi correttivi nel termine previsto di sei mesi, sarà applicata la penale per un importo di € 4.213,15 (1 per mille dell'importo netto contrattuale complessivo) per ogni giorno di ritardo nella predisposizione dei correttivi necessari.

L'applicazione delle penali sarà preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, tramite lettera protocollata e inviata a mezzo fax, mail o Pec e Zètema avrà facoltà di presentare eventuali controdeduzioni o diverse interpretazioni circa i fatti contestati entro e non oltre giorni 7 (sette) lavorativi dalla comunicazione inviata, con le stesse modalità (lettera protocollata e inviata via fax, mail o Pec). Trascorso tale termine o qualora le controdeduzioni non siano ritenute valide, l'Amministrazione procederà all'applicazione delle sanzioni di cui al presente articolo. L'applicazione della penalità è adottata con provvedimento formale del Dipartimento Promozione del Turismo.

L'Amministrazione procederà al recupero delle penali comminate mediante ritenuta diretta sul corrispettivo (fattura) del primo mese utile dopo l'adozione del provvedimento, il pagamento delle penalità non esclude la risarcibilità degli eventuali maggiori danni.

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top right, a signature below it, and several initials and smaller signatures at the bottom right.

**ALLEGATO TECNICO "1"**  
**AL DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL**  
**SERVIZIO**

**Settore Turismo**

CONTRATTO DI SERVIZI CON ZÈTEMA PROGETTO CULTURA SRL

ATTIVITA' REDAZIONALI SEZIONE "DOVE DORMIRE"

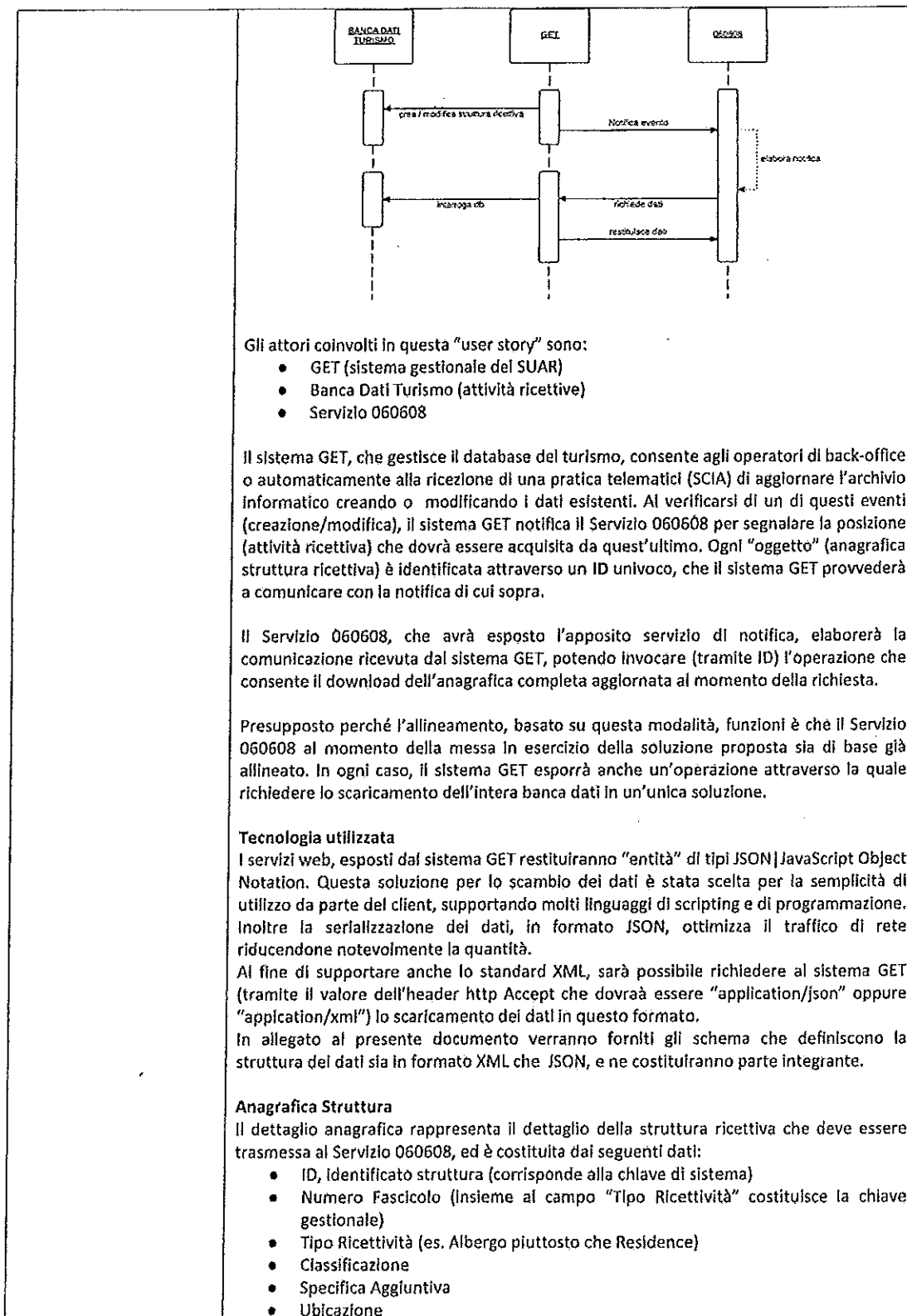
**SPECIFICHE TECNICHE**

Macrocategorie	Specifiche
Accoglienza	Le info presenti sulla banca dati SUAR (Sportello Unico delle Attività Ricettive), attraverso la procedura informatica automatica di seguito illustrata, saranno riversate direttamente nella Banca Dati Integrata 060608 al fine di popolare in tempo reale la sezione "Dove Dormire".
Sottosezione	Specifiche
Dove Dormire	<p><b>Premessa</b></p> <p>La presente sezione descrive le specifiche tecniche per la consultazione, tramite servizi web, delle informazioni contenute nella banca dati del turismo da parte del servizio 060608 al fine di popolare la sezione Dove Dormire. Nello specifico, l'interoperabilità tra i due sistemi riguarderà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dati struttura</li> <li>• tipologia attività</li> <li>• ubicazione attività</li> <li>• capacità ricettiva</li> <li>• stato</li> <li>• nominativi</li> <li>• estremi autorizzazione</li> </ul> <p>L'insieme delle predette informazioni costituisce l'Anagrafica della struttura ricettiva. I servizi saranno resi disponibili su internet, considerando la necessità di accesso da parte del gestore (Zètema) che opera al di fuori della rete geografica di Roma Capitale (Rete LAN).</p> <p><b>Scenario</b></p> <p>Al fine di consentire l'allineamento costante tra il sistema GET (sistema informatico che gestisce la banca dati del turismo) ed il sistema di gestione del servizio 060608, si descrive di seguito l'architettura del sistema che consentirà il trasferimento delle informazioni basato su notifiche.</p>



D

An  
 ZP  
 Liva  
 M  
 P  
 M



Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page, including a large signature and several smaller initials.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Via</li> <li>○ Civico</li> <li>○ Scala</li> <li>○ Piano</li> <li>○ Interno</li> <li>○ Municipio</li> <li>● Capacità ricettiva <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Singole</li> <li>○ Doppie</li> <li>○ Triple</li> <li>○ Quadruple</li> <li>○ Quintuple</li> <li>○ Altro</li> <li>○ Totale Posti Letto</li> <li>○ Numero Camere</li> <li>○ Numero Appartamenti</li> </ul> </li> <li>● Somministrazione (SI/NO)</li> <li>● Servizi</li> <li>● Cessata (SI/NO)</li> <li>● Data fine attività</li> <li>● Nominativo (nodo ripetitivo) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Qualifica</li> <li>○ Telefono</li> <li>○ Cellulare</li> <li>○ Fax</li> </ul> </li> <li>● Tipo Autorizzazione</li> <li>● Numero Autorizzazione</li> <li>● Data Autorizzazione</li> </ul> <p><b>Servizi GET</b> I servizi forniti dal sistema GET sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● dettaglio anagrafica struttura</li> <li>● lista attività ricettive (chiavi strutture)</li> </ul> <p>Per l'utilizzo dei predetti servizi, per il tramite del Dipartimento Turismo, verranno rilasciate le credenziali per il riconoscimento tramite basic authentication.</p> <p><b>Dettaglio anagrafica struttura</b> Il servizio consente al Servizio 060608 di scaricare la scheda anagrafica della struttura, con i dati disponibili al momento dell'interrogazione.</p> <p>L'invocazione al servizio avviene tramite GET alla seguente url:</p> <p>GET <a href="https://www.comune.roma.it/servizi/get/ws/dbturismo/strutture/{ID}^1">https://www.comune.roma.it/servizi/get/ws/dbturismo/strutture/{ID}^1</a></p> <p>I possibili risultati a questa invocazione sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dati richiesta non validi: <b>Status Code 400</b></li> <li>● Agenzia non riconosciuta (autenticazione fallita): <b>Status Code 401</b></li> <li>● Agenzia non autorizzata (autenticazione andata a buon fine ma agenzia non abilitata alla gestione delle istanze): <b>Status Code 403</b></li> <li>● Errore interno nella gestione della richiesta: <b>Status Code 500</b></li> <li>● Operazione eseguita con successo: <b>Status Code 200</b></li> </ul> <p><b>Lista attività ricettive</b> Il servizio consente allo 060608 di scaricare l'elenco delle strutture, ottenendo come risultato una lista di ID per poi invocare singolarmente il servizio di cui al punto precedente, per il relativo dettaglio.</p>
--	---

	<p>L'invocazione al servizio avviene tramite GET alla seguente uri:</p> <p>GET <a href="https://www.comune.roma.it/servizi/get/ws/dbturismo/strutture&lt;sup&gt;2&lt;/sup&gt;">https://www.comune.roma.it/servizi/get/ws/dbturismo/strutture<sup>2</sup></a></p> <p>I possibili risultati a questa invocazioni sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dati richiesta non validi: <b>Status Code 400</b></li> <li>• Agenzia non riconosciuta (autenticazione fallita): <b>Status Code 401</b></li> <li>• Agenzia non autorizzata (autenticazione andata a buon fine ma agenzia non abilitata alla gestione delle istanze): <b>Status Code 403</b></li> <li>• Errore interno nella gestione della richiesta: <b>Status Code 500</b></li> <li>• Operazione eseguita con successo: <b>Status Code 200</b></li> </ul> <p><sup>1</sup> Il routing delle chiamate è in fase di definizione con la competente struttura dell'Amministrazione</p> <p><sup>2</sup> Il routing delle chiamate è in fase di definizione con la competente struttura dell'Amministrazione</p> <p><b>Servizi 060608</b></p> <p>Il servizio fornito dal Servizio 060608 è:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• notifica evento struttura</li> </ul> <p><b>Notifica evento struttura</b></p> <p>Le specifiche del servizio saranno fornite dal gestore del Servizio 060608, con i seguenti vincoli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• che sia una chiamata GET con protocollo HTTPS</li> <li>• che sia utilizzata basic authentication</li> <li>• che l'ID della struttura sia inserito nel path della URL oppure nella Query String</li> </ul> <p><b>Attività Redazionali</b></p> <p>I contenuti redazionali inerenti la sezione Dove Dormire dello 06.06.08, che non siano oggetto del passaggio dei dati stabiliti dalle specifiche tecniche sopra indicate, dovranno essere concordati all'avvio dell'affidamento con il Dipartimento Promozione del Turismo e della Moda.</p>
--	--

AM

↑  
poveri

CRP

D

UP

d

AT

ALLEGATO B

Piano Economico Contratto di servizio Turismo 2015	Costo netto annuo	14%	Prezzo Totale	Prezzo totale aprile-dicembre	Note
<b>Costi</b>					
<b>Gestione P.I.T.</b>					
<b>Personale P.I.T. Incluse sostituzioni</b>					
Presidio P.I.T. ore di servizio 85,50 - costo per ora € 28,00	€ 2.113,507	€ 295,891	€ 2.409,398	€ 1.907.048,87	
Dirigenti di area	€ 126.229	€ 17.672	€ 143.901	€ 107.926,09	1 unità
UtENZE TELEFONIA MOBILE	€ 840	€ 118	€ 958	€ 718,20	
Costi per accesso lavoratori spazi aeroportuali	€ 2.715	€ 380	€ 3.095	€ 2.321,33	quota non coperta
Contributo servizio	€ 38.991	€ 5.459	€ 44.450	€ 33.337,60	1 unità
UtENZE STRADALI	€ 16.622	€ 2.327	€ 18.949	€ 14.211,93	1 unità pro quota 90%
<b>Totale Presidio P.I.T.</b>	<b>€ 2.298.905</b>	<b>€ 321.847</b>	<b>€ 2.620.752</b>	<b>€ 1.965.564,60</b>	
<b>Servizi per P.I.T. aeroportuali</b>					
Reseamento e abbonamenti trasporto per operatori	€ 12.235	€ 1.720	€ 14.005	€ 10.503,42	
<b>Totale servizi per P.I.T. aeroportuali</b>	<b>€ 12.235</b>	<b>€ 1.720</b>	<b>€ 14.005</b>	<b>€ 10.503,42</b>	
<b>Servizi logistica per P.I.T.</b>					
Stoccaggio, trasporto e distribuzione materiali informativi	€ 95.009	€ 13.300	€ 108.309	€ 81.225,90	
UtENZE di locazione magazzino	€ 8.333	€ 1.167	€ 9.500	€ 7.125,00	quota non coperta
<b>Totale servizi per logistica P.I.T.</b>	<b>€ 103.333</b>	<b>€ 14.467</b>	<b>€ 117.800</b>	<b>€ 88.350,90</b>	
<b>Divise per operatori P.I.T.</b>					
Realizzazione di polo e filipi personalizzate	€ 4.677	€ 655	€ 5.332	€ 3.929,00	
<b>Totale divise per operatori P.I.T.</b>	<b>€ 4.677</b>	<b>€ 655</b>	<b>€ 5.332</b>	<b>€ 3.929,00</b>	
<b>Servizi per P.I.T.</b>					
Forniture (hardware-software-cancelleria-vigilanza-transporto valigie-tacchi)	€ 60.109	€ 8.414	€ 68.514	€ 51.335,50	
UtENZE	€ 57.000	€ 7.980	€ 64.980	€ 48.735,00	
Manutenzione ordinaria e interventi di pronto intervento	€ 32.500	€ 4.550	€ 37.050	€ 27.737,50	
Pulizie	€ 38.500	€ 5.390	€ 43.890	€ 32.917,50	
Coordinatore servizio	€ 16.500	€ 2.310	€ 18.810	€ 14.107,50	1 unità pro quota 38%
<b>Totale servizi per P.I.T.</b>	<b>€ 204.609</b>	<b>€ 28.644</b>	<b>€ 233.244</b>	<b>€ 174.933,00</b>	
<b>TOTALE GESTIONE P.I.T.</b>	<b>€ 2.503.514</b>	<b>€ 367.312</b>	<b>€ 2.870.826</b>	<b>€ 2.140.547,52</b>	
<b>Gestione Call Centre 060608</b>					
<b>Personale 060608 Inclusive sostituzioni</b>					
Quota parte costo personale 060608 Dipartimento Turismo (1/3 del totale)	€ 376.614	€ 52.726	€ 429.340	€ 322.004,72	
Responsabile servizio	€ 33.036	€ 4.625	€ 37.661	€ 28.245,69	1 unità pro quota 52%
<b>TOTALE GESTIONE CALL CENTRE 060608</b>	<b>€ 409.650</b>	<b>€ 57.351</b>	<b>€ 467.001</b>	<b>€ 350.250,41</b>	
<b>Gestione Redazione Banca Dati</b>					
<b>Personale Redazione Banca Dati</b>					
Personale Redazione Banca Dati www.060608.it (5 unità)	€ 261.000	€ 36.540	€ 297.540	€ 223.155,00	
Personale Redazione www.turismocomat.it (1 unità)	€ 43.500	€ 6.090	€ 49.590	€ 37.192,50	
Servizi di traduzione	€ 24.980	€ 3.497	€ 28.477	€ 21.357,76	
Consulente servizio	€ 24.900	€ 3.486	€ 28.386	€ 21.711,00	1 unità pro quota 89%
<b>TOTALE GESTIONE REDAZIONE BANCA DATI</b>	<b>€ 354.380</b>	<b>€ 50.113</b>	<b>€ 404.493</b>	<b>€ 306.416,26</b>	
<b>Attività di promozione Roma Pass</b>					
<b>Promozione Roma Pass</b>					
Promozione Roma Pass - Contributi marketing a operatori italiani/esteri	€ 118.152	€ 16.541	€ 134.694	€ 101.020,32	
Costi di promozione e ad marketing	€ 10.361	€ 1.451	€ 11.815	€ 8.861,25	quota non coperta
<b>TOTALE ATTIVITA' DI PROMOZIONE ROMA PASS</b>	<b>€ 128.513</b>	<b>€ 17.992</b>	<b>€ 146.509</b>	<b>€ 109.881,57</b>	
<b>Assistenza Informatica</b>					
<b>Assistenza e manutenzione siti web, rete, banca dati, hardware e software</b>					
Assistenza hardware / software / rete (P.I.T., Call Centre e Banca Dati 060608)	€ 124.590	€ 17.450	€ 142.040	€ 106.447,50	
Supporto tecnico sistema telefonico Call Centre 060608	€ 28.000	€ 3.920	€ 31.920	€ 23.940,00	
Domino, Hosting e Assistenza - sito web Turismocomat	€ 8.750	€ 1.225	€ 9.975	€ 7.481,25	
Centrici servizio	€ 14.145	€ 1.980	€ 16.125	€ 12.093,75	1 unità pro quota 33%
<b>TOTALE ASSISTENZA INFORMATICA</b>	<b>€ 175.485</b>	<b>€ 24.575</b>	<b>€ 200.060</b>	<b>€ 149.962,50</b>	
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>€ 3.695.743</b>	<b>€ 517.101</b>	<b>€ 4.212.844</b>	<b>€ 3.159.800,01</b>	
Quota di spesa - Contributo Roma Pass			€ 1.311.291	€ 1.008.200,70	
<b>TOTALE GENERALE</b>			<b>€ 2.898.853,62</b>	<b>€ 2.151.599,31</b>	
IVA al 22%			€ 631.118	€ 473.300,66	
<b>TOTALE GENERALE + IVA al 22%</b>			<b>€ 3.529.971,62</b>	<b>€ 2.624.899,97</b>	

costi diretti personale	€ 212.488	0%
costi diretti servizi	€ 22.252	1%



Handwritten signatures and initials, including a large signature that appears to be 'Lever' and other initials like 'OK', 'RFP', and 'NA'.

**ALLEGATO A – DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO****DIPARTIMENTO COMUNICAZIONE**

La gestione di attività e servizi a supporto delle attività di comunicazione e promozione coordinate dal Dipartimento Comunicazione riguardano:

**1. Gestione dei flussi informativi del Dipartimento e supporto alle attività e servizi del Dipartimento**

- gestione dei flussi informativi in modalità multicanale e dei reclami inerenti le materie e gli uffici del Dipartimento Comunicazione e relativo monitoraggio della qualità;
- gestione e aggiornamento dei dati riferiti alle applicazioni informatiche in uso al Dipartimento per la gestione dei contatti dei cittadini e richieste accesso agli atti;
- indagini di customer e mystery call riguardanti il servizio di primo ascolto;
- supporto agli uffici relazione con il Pubblico di Roma Capitale per le attività inerenti l'utilizzo ordinario del sistema gestione reclami e il relativo aggiornamento sulle implementazioni del sistema stesso anche in riferimento alla funzione del Dipartimento Comunicazione nella funzione di coordinamento del Sistema Gestione Reclami di Roma Capitale;
- Attività e servizi a supporto delle attività di comunicazione e promozione del dipartimento;
- Supporto alle attività di back office al Contact Center 060606 con particolare riferimento alle richieste di identificazione del Portale di Roma Capitale e ai servizi online;
- Supporto e affiancamento agli operatori dello 060606 in relazione al complesso passaggio dalla gestione del Contact Center alla nuova società vincitrice della gara

Le attività riguarderanno il periodo dal 01/04/2015 al 31/12/2015 e saranno svolte da 6 addetti part-time (5 part-time a 30 ore e 1 part-time a 21 ore), con il seguente orario:

lunedì, mercoledì e venerdì 9,00-14,00;

martedì e giovedì 9,00-13,30/14,00-17,00.

**2. Attività e servizi a supporto delle attività di comunicazione e promozione**

Il servizio riguarda la gestione di attività e servizi per conto del Dipartimento, in particolare ma non esclusivamente con riferimento ad attività, eventi e servizi dallo stesso coordinate.

**3. Campagne di comunicazione su eventi di competenza**

L'attività potrà essere svolta prevalentemente attraverso il supporto al Dipartimento nella definizione e pianificazione della strategia di comunicazione, gestione del piano mezzi, acquisto spazi, ideazione grafica, produzione e distribuzione dei materiali cartacei promozionali (inviti, depliant, cartelle, manifesti), ufficio stampa dell'evento presso il Sistema Musei Civici, Centri Culturali, Ludoteche, PIT, spazi dell'Amministrazione o altri da definire.

**4. Organizzazione e/o supporto tecnico per la realizzazione di eventi, spettacoli, convegni e manifestazioni anche sportive**

In particolare il servizio riguarda:

- supporto tecnico-amministrativo per la realizzazione di eventi, spettacoli, convegni;
- supporto all'organizzazione di eventi connessi alla promozione e funzionali al posizionamento di Roma Capitale
- supporto tecnico amministrativo per la gestione di progetti del Dipartimento.

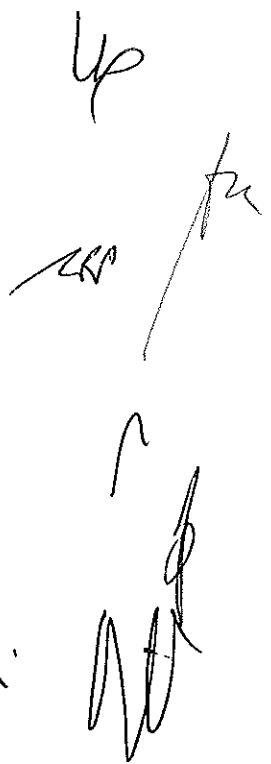
*Handwritten signature*

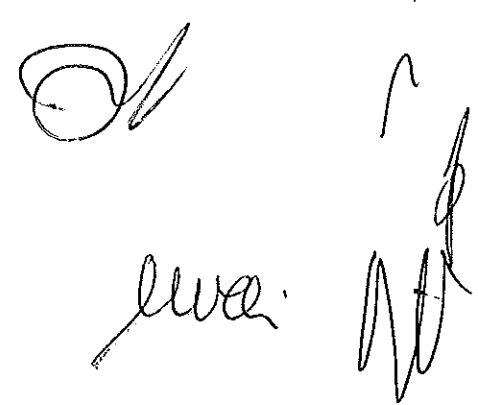
*Handwritten initials and signature*



Potranno essere affidati a Zètema l'organizzazione e/o servizi di supporto tecnico per la realizzazione di eventi a valenza culturale negli spazi oggetto del contratto o in aree della città opportunamente individuate.

  
IL DIRETTORE  
Rosaria FATTORI





Allegato B - Piano Economico  
Dipartimento Comunicazione  
Controllo 2015

2015 (aprile - dicembre)

DESCRIZIONE	costo 9 mesi	14%	Totale
Servizio gestione flussi informativi (5 addetti p.l. a 30 h/sett)	117.997,38	16.519,63	134.517,01
Servizi specialistici di catalogazione (1 addetto p.l. a 21 h/sett.)	19.666,33	2.753,29	22.419,62
<b>Totale Gestione flussi informativi e servizi catalogazione</b>	<b>137.663,71</b>	<b>19.272,92</b>	<b>156.936,63</b>
Servizi di comunicazione	27.631,58	3.868,42	31.500,00
Responsabile del servizio 1 unità pro -quota 14%	12.076,00	1.690,64	13.766,64
<b>Totale</b>			<b>202.203,27</b>
IVA 22%			44.484,72
<b>TOTALE LORDO</b>			<b>246.687,99</b>

IL DIRETTORE  
Rosaria PATTONI

*(Handwritten signature)*

*(Handwritten signature)*

*(Handwritten signature)*

**ALLEGATO A – DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO**

**DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI**

**SERVIZI PER I GIOVANI E LUDOTECHE**

**1 Servizio Informagiovani**

L'InformaGiovani è un servizio pubblico che promuove l'informazione, l'orientamento e la partecipazione attraverso un piano integrato di comunicazione multicanale finalizzato alla crescita socio culturale delle nuove generazioni, rendendo disponibili informazioni organizzate per aree di interesse: la ricerca del lavoro, i percorsi di formazione, l'offerta culturale della città con indicazioni utili sui servizi attivati dall'Amministrazione al fine di valorizzare e rendere più agevole l'accesso e facilitarne la fruizione, la partecipazione a programmi di mobilità europea, la scelta di un'attività di volontariato, la gestione del tempo libero.

Tenuto conto di tali premesse, l'InformaGiovani è, e continua ad essere, nell'ambito delle politiche informative, il soggetto specifico che presidia la funzione informativa per i giovani, garantendo un importante diritto di cittadinanza: l'informazione, il sapere, il conoscere.

Tuttavia, il cambiamento della cornice storica e culturale entro la quale ci si trova ad operare, soprattutto dopo il successo dell'informazione attraverso il web e le nuove tecnologie della comunicazione, ha stimolato riflessioni e confronti su ruoli e funzioni del servizio InformaGiovani, anche alla luce delle modalità di erogazione del servizio in ambito europeo.

Alla luce di quanto sopra, si ritiene opportuno dare nuova veste al servizio InformaGiovani di Roma Capitale, concentrando l'attenzione soprattutto sul sito web e sull'erogazione di un servizio di secondo livello, più adatto alle esigenze dei ragazzi della generazione digitale.

La nuova articolazione si basa sulla ridefinizione della funzione del servizio: da servizio informativo generalista ad attività di counselling alla persona, con un potenziamento dei servizi di consulenza e orientamento dedicati, specializzati, e l'individuazione di percorsi personalizzati, nonché l'organizzazione di attività seminariali d'approfondimento.

Obiettivo dell'Informagiovani di Roma Capitale è, pertanto, rendere disponibile ai giovani d'età compresa tra i 14 e i 35 anni un servizio d'informazione e orientamento finalizzato ad ampliare le possibilità di scelta e favorirne l'autonomia anche attraverso la progettazione e la realizzazione di attività, momenti aggregativi, incontri informativi/formativi d'approfondimento.

**Il servizio si articola in tre modalità di erogazione:**

- Creazione e organizzazione di un Centro Servizi per i Giovani presso gli spazi individuati nell'ambito del complesso Pelanda/Macro Testaccio;
- Gestione della banca dati e del portale Incontragiovani.it;
- Organizzazione di attività per gli Istituti scolastici e per il territorio.

**1.1 Centro Servizi per i giovani: servizio di accoglienza, informazione e orientamento**

Le prestazioni del Centro Informagiovani dovranno assicurare le seguenti attività di front e back office:

- Attività d'accoglienza e supporto ai giovani nella ricerca e selezione delle informazioni di primo livello;
- Colloqui specialistici d'orientamento per l'individuazione di progetti formativi o professionali individuali;
- Segnalazione di servizi utili territoriali, nazionali ed europei;
- Preparazione di dossier tematici e esposizione di materiale informativo in distribuzione;
- Programmazione e organizzazione di attività: approfondimento dei contenuti attraverso incontri informativi/formativi, seminari e attività culturali;



*Handwritten signature or initials.*

*Handwritten signatures and initials, including 'AP', 'Up', 'liver', and 'MS'.*

- Incontri di informazione orientativa per le scuole, finalizzati alla conoscenza dei servizi del territorio, dei percorsi post diploma, di studio universitario, lavoro e formazione professionale;
- Attivazione di uno Sportello Europa, finalizzato allo sviluppo dell'informazione sulle opportunità offerte dall'Unione Europea per i giovani;
- Attività di mappatura e di relazione con il territorio.

In particolare il servizio dovrà comprendere tutte le attività di front line: accoglienza, comunicazione, informazione ai giovani, orientamento dell'utenza e utilizzare, come fonte, il flusso informativo proveniente dalla banca dati, costruita dalla redazione e disponibile sulla piattaforma informativa incontragiovani.it, oltre a quella dello 060608.

Dovranno essere garantiti la messa a disposizione dell'utenza di materiali da consultare, come schede e dossier tematici, l'aggiornamento del materiale di documentazione e di consultazione, la distribuzione di materiale promozionale relativo ad iniziative d'interesse culturale e in particolare quelle promosse da Roma Capitale, l'assistenza per l'auto-consulazione e l'orientamento dell'utente ai servizi del Centro.

Gli operatori avranno accesso ai contenuti per mezzo di personal computers e mediante la rete internet.

Dovrà, inoltre, essere attivato, all'interno degli spazi del Centro, un servizio di consulenza e orientamento dedicato, ovvero maggiormente approfondito e specializzato, con l'individuazione di percorsi personalizzati nei principali contenuti d'interesse giovanile.

Tra i servizi specializzati dovrà essere attivata l'Agenzia Locale Eurodesk Roma Capitale, che fa parte del progetto comunitario Gioventù in Azione. Lo sportello specializzato offrirà informazioni e orientamento sui programmi europei rivolti ai giovani, nell'ambito della cultura, della formazione, della mobilità, della cittadinanza attiva e del volontariato.

A supporto del servizio di front line dovrà essere svolta attività continuativa di back office finalizzata alla preparazione del materiale documentario da fornire al pubblico, alla mappatura del territorio, all'organizzazione di attività seminariali e d'approfondimento, al monitoraggio e rilevazioni sull'utenza.

Per consentire un maggiore approfondimento dei contenuti dovranno essere organizzate iniziative seminariali e d'approfondimento sui temi principali d'interesse del mondo giovanile: come ad es. il mercato del lavoro, le nuove strategie e strumenti per la ricerca del lavoro, approfondimento delle competenze, realizzazione di esperienze di formazione e lavoro all'estero, occasioni offerte dall'auto-imprenditorialità, le start-up, le nuove forme di lavoro, tirocini e apprendistato, nuove professionalità e riscoperta dei mestieri.

Le iniziative ad accesso gratuito potranno essere svolte non solo ai giovani, ma anche agli insegnanti, alle famiglie ed agli operatori.

Il progetto dovrà prevedere attività continuativa con gli istituti scolastici con offerta di servizi di orientamento, incontri tematici per gruppi, classe e famiglie sulla scelta della scuola superiore, sul percorso post diploma e sul mondo universitario, sulla formazione professionale e sulle possibilità d'inserimento nel mercato del lavoro.

Allo stesso modo dovrà essere svolta una azione di accreditamento capillare in tutti i Municipi con i quali avviare una azione di mappatura di servizi pubblici e privati, d'interesse per i giovani, presenti a livello locale in modo da costruire una rete, un insieme di antenne periferiche per il rilevamento dei bisogni e per la realizzazione d'iniziativa più specifiche da realizzare sul territorio.

Presso il Centro Servizi dovranno essere allestite n. 2 postazioni di accoglienza e almeno n. 4 postazioni per l'erogazione di informazioni di secondo livello e orientamento individuale.

Il centro dovrà garantire un'apertura al pubblico, dal lunedì al sabato, di almeno n. 60 ore settimanali dal lunedì al sabato dalle 09.00/19.00. Il centro sarà operativo 300 giorni all'anno.

Il personale, quando non impegnato nelle attività al pubblico o in quelle di consulenza, svolgerà tutte le attività di back office necessarie a garantire lo svolgimento dell'intero servizio, a titolo

Handwritten notes and signatures:

- AP
- UP
- 2
- Handwritten signature: *[Illegible]*
- Handwritten signature: *[Illegible]*
- Handwritten signature: *[Illegible]*

esemplificativo: aggiornamento materiale in consultazione, organizzazione e promozione attività seminari, accreditamento con partner di settore, lavoro di rete, etc.

Il servizio dovrà, inoltre, garantire attività di rete con gli Istituti scolastici e per i rapporti con il territorio.

La gestione dell'Eurodesk Roma Capitale dovrà essere assicurata dal lunedì al venerdì, con operatori specializzati e con un'apertura al pubblico per almeno n. 3 giorni settimanali per n. 6 ore.

Gli orari del Centro Servizi potranno variare sulla base delle diverse esigenze dettate da una più efficace gestione ed ottimizzazione del servizio medesimo e dell'impiego delle risorse ad esso assegnate.

### 1.2 Coordinamento organizzativo e delle attività

Dovrà essere garantito il coordinamento complessivo del Servizio Informagiovani, assicurando l'integrazione delle diverse funzioni e delle attività.

Il coordinamento, che ha una funzione di progettazione, ricerca e sviluppo, analisi e monitoraggio e di verifica dell'efficienza del sistema informativo a supporto del servizio e dei contenuti redazionali, dovrà garantire il funzionamento dei servizi al pubblico e del sistema informativo della rete sul territorio, unitamente allo svolgimento di tutte le attività ordinarie di gestione del personale.

### 1.3 Aggiornamento ed implementazione della banca dati del servizio con informazioni d'interesse per i giovani, attività redazionale e data entry mediante l'impiego di personale qualificato

Per l'aggiornamento e la continua implementazione della banca dati del servizio Informagiovani e per la fornitura dei contenuti del sito internet dovrà operare una redazione che svolga tutte le attività riguardanti la raccolta, la gestione e l'organizzazione dei dati.

I dati derivano dalle fonti Istituzionali e dalla collaborazione con organizzazioni pubbliche e private, titolari di informazioni di interesse per i giovani, con i quali, attraverso un'operazione d'accreditamento, si dovrà instaurare un rapporto continuativo.

Le informazioni dovranno riguardare i temi della cultura dello spettacolo e tempo libero, vacanze e turismo, creatività giovanile e opportunità messe a disposizione dalla Comunità Europea, scuola, formazione, orientamento professionale e al lavoro, vita sociale e volontariato, con possibilità d'ampliamento tenendo conto dell'evoluzione dei fabbisogni informativi del mondo giovanile.

La redazione dovrà eseguire, pertanto, un lavoro di acquisizione informazioni, implementazione e aggiornamento dei dati immettendoli nella piattaforma software *Incontragiovani.it*.

I contenuti dovranno essere organizzati in specifiche sezioni tematiche d'interesse e in rubriche che mettano in evidenza notizie di primo piano con approfondimenti redazionali.

La redazione curerà, inoltre, i contatti con gli utenti, organizzerà e gestirà la mailing per l'invio della newsletter mensile o periodica, della quale curerà anche i contenuti. Gestirà, inoltre, le pagine dei social network Facebook, Twitter, etc.

La redazione collaborerà, altresì, con il Centro Servizi, assicurando un costante scambio informativo e documentativo. Promuoverà, attraverso il sito, le iniziative organizzate e promosse da Enti Pubblici e privati, Istituzioni, centri d'eccellenza qualificati, attinenti i temi di primario interesse per i giovani utenti ed assicurerà la massima visibilità alle iniziative culturali promosse da Roma Capitale.

3

## 2 Attività di supporto ai servizi d'informazione accoglienza e orientamento

### 2.1 Gestione del sistema informativo:

- Assistenza e manutenzione correttiva, adattativa, conservativa ed evolutiva dell'applicativo della Banca Dati e relativo sito web
- Assistenza informatica Centro Servizi per i Giovani

L'attività di supporto ai servizi di informazione ed accoglienza consiste nella manutenzione del sito web di front e back office e nell'ottimizzazione del database server e del suo backup periodico.

Per la gestione del sistema informatico dovrà essere garantito quanto segue:

- manutenzione correttiva, conservativa ed evolutiva;
- l'implementazione dell'applicativo (web oriented);
- la gestione del servizio di housing/hosting e relativa banda internet;
- gestione del dominio internet registrato;
- gestione servizio posta elettronica utilizzato per la comunicazione interna e esterna del servizio Incontragiovani di Roma e per l'invio di newsletter.

Le attività di assistenza e manutenzione del sito internet dovranno prevedere le seguenti azioni: correzione degli errori che dovessero insorgere o dei malfunzionamenti applicativi relativi alla gestione corrente; analisi tecniche effettuate da personale qualificato per rendere il servizio informativo nel suo insieme più efficiente.

Per andare incontro alle abitudini della giovane utenza il sito dovrà essere reso sempre più uno strumento dinamico e avere uno sviluppo nella direzione dell'interazione con l'utenza e nella creazione di particolari applicazioni che consentiranno anche diverse modalità di condivisione dei contenuti.

Dovrà essere, inoltre, gestita e mantenuta l'infrastruttura di telecomunicazioni che consente al Centro Servizi, così come a tutti gli utenti della rete, di connettersi attraverso internet alla banca dati.

Dovrà essere effettuato il servizio d'assistenza help desk in caso di guasti o malfunzionamenti sia hardware/software che di connettività internet delle postazioni Incontragiovani e della redazione.

Il potenziamento del sito internet potrà essere effettuato a fronte di ulteriori risorse messe a disposizione dall'Amministrazione.




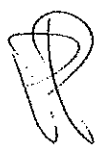

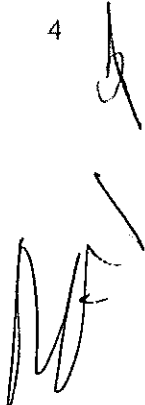
### 2.2 Manutenzione ordinaria del Centro Servizi per i giovani

Il servizio dovrà prevedere la manutenzione ordinaria e l'adeguamento alle normative vigenti in materia di tutela e sicurezza degli ambienti di lavoro, limitatamente agli spazi in uso al servizio presso la Pelanda/Macro Testaccio, secondo la planimetria allegata al presente contratto.

Il servizio di manutenzione ordinaria dovrà essere garantito con interventi periodici volti a monitorare il livello d'usura e lo stato di conservazione delle infrastrutture, arredi e suppellettili.

### 2.3 Locazioni e utenze telefoniche

Per lo svolgimento del servizio non sono previsti oneri relativi a contratti di locazione a carico di Zètema. Tutte le utenze sono a carico dell'Amministrazione ad esclusione di quelle telefoniche e di rete.

## 2.4 Comunicazione, promozione ed attività

Le attività di comunicazione riguarderanno l'insieme dei servizi, il Centro Servizi per i Giovani e il portale internet *Incontragiovani.it*, con attività promozionali di base attraverso la produzione, e stampa e distribuzione di materiale informativo per la diffusione sul territorio. La strutturazione di una campagna di comunicazione più articolata prevede, invece, la realizzazione di un piano maggiormente finalizzato al lancio del nuovo servizio, che include la produzione e distribuzione di materiale promozionale più diversificato, l'ufficio stampa e ogni altra iniziativa utile allo scopo di fornire massima visibilità alle attività con la progettazione di forme adeguate di comunicazione mirate al target di riferimento. Potranno essere, inoltre, progettate iniziative e attività complementari, iniziative tematiche di sensibilizzazione al fine d'incrementare la diffusione del servizio Incontragiovani, di favorire la creatività, la conoscenza, la partecipazione. Il piano per la campagna di comunicazione e il programma operativo delle attività da svolgere saranno definiti e approvati annualmente dal Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, sentito il parere dell'Assessore competente. Le modalità organizzative, gestionali e i corrispettivi saranno definiti con specifici affidamenti.

## 2.5 Pulizia dei locali in uso al servizio

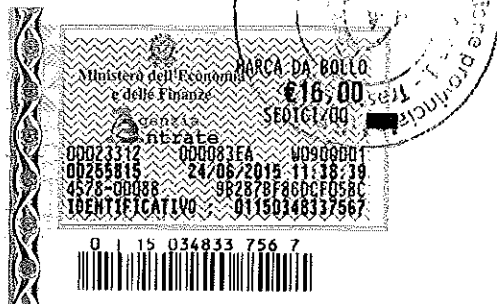
Il servizio di pulizia riguarda esclusivamente gli spazi in uso al Servizio Informagiovani presso la Pelanda/Macro Testaccio (planimetria in allegato). Il servizio di pulizia giornaliera dovrà essere effettuato prima dell'orario d'apertura del Centro, garantendo la pulizia ordinaria secondo le seguenti modalità operative: pulizia giornaliera (pulizia dei bagni e dei pavimenti, pulizia delle scrivanie e dei ripiani, rimozione dei rifiuti dai cestini e sostituzione del sacco a perdere).

## 3 Attività culturali per i giovani

Il contratto prevede la possibilità di gestire, nell'ambito del complesso della Pelanda, sia presso Factory – Sala Vasche sia in ulteriori spazi in uso al Museo Macro Testaccio (anche in funzione di specifici accordi sulla programmazione tra l'Assessorato alla Cultura, creatività, promozione artistica e turismo e l'Assessorato alla Scuola, Università, politiche della memoria, sport, politiche della qualità della vita e partecipazione attiva dei cittadini), l'organizzazione di iniziative culturali, manifestazioni, festival, etc, atte a favorire il protagonismo e la partecipazione giovanile per offrire occasioni di visibilità ai giovani talenti, attività particolari che l'Amministrazione intende promuovere e che saranno meglio definite con specifiche convenzioni e/o affidamenti. Con specifiche determinazioni dirigenziali, sarà affidata, di volta in volta, la realizzazione di eventi con la definizione dei soli aspetti organizzativi e gestionali (quali, ad esempio, allestimenti tecnici e assistenza tecnica, produzione artistica e diritti d'autore, assicurazione, promozione, servizi di sicurezza, prestazioni dei servizi museali in orario straordinario), eventuali costi di registrazione degli atti, prestazioni di straordinario per l'apertura dei siti, e quant'altro connesso alle manifestazioni. Per i suddetti specifici affidamenti relativi agli eventi non potranno essere previsti ulteriori costi aggiuntivi da parte di Zètema per competenze organizzative o per assunzioni di personale, anche a tempo determinato.

## 4 Ludoteche

Zètema gestisce, senza oneri per l'Amministrazione, le ludoteche Casina di Raffaello a Villa Borghese e Technotown a Villa Torlonia.



Handwritten signatures and initials: "AP", "Up", "LWA", "5", "M", "W".

#### 4.1 Casina di Raffaello

Attualmente i servizi riguardano la gestione della sede, della biglietteria e del bookshop, la promozione e la pulizia e manutenzione degli spazi.

Il calendario prevede didattica e laboratori rivolti alle scuole e al pubblico privato.

Il nuovo piano di gestione della ludoteca sarà sottoposto all'approvazione del Dipartimento entro il mese di giugno 2015.

#### 4.2 Technotown in Villa Torlonia: Progetto di Gestione 2015

Obiettivo del nuovo contratto di servizio è dare un nuovo impulso alle gestione della struttura in coerenza con l'obiettivo guida di Roma Capitale – Assessorato Scuola, Sport, Politiche Giovanili e Partecipazione di ideare e realizzare progetti che promuovano una cultura in favore dei diritti e della qualità della vita delle bambine e dei bambini.

Obiettivo che l'Amministrazione Capitolina ha precisato con la Memoria di Giunta del 15 maggio 2014 dal titolo "Roma città delle bambine e dei bambini 19-26 maggio: individuazione e attivazione delle azioni prioritarie per l'accesso e la fruibilità di tutti i servizi di Roma Capitale".

Technotown vuole ribadire e confermare l'identità di ludoteca a vocazione "tecnologico-scientifica" fidelizzando i suoi visitatori e attraendo nuovi pubblici.

#### 4.3 Il servizio

Technotown manterrà un orario stagionale con apertura dal martedì alla domenica:

- dalle 9.30 alle 19.00 da metà settembre a metà giugno
- dalle 17.30 alle 22.30 da metà giugno a metà settembre.

Il piano operativo gestionale prevede che Zètema sostenga tutti i costi dell'organizzazione dei servizi e dell'animazione e introiti gli incassi derivanti dalle attività gestite, dalle sponsorizzazioni reperite e le royalty della ristorazione affidata a terzi con procedura di evidenza pubblica.

#### 4.4 Attività didattiche per scuole e pubblico

In analogia con quanto avviene in strutture affini a Technotown in Italia, Europa e nel Mondo, l'offerta dovrà essere focalizzata su tutto il nucleo familiare.

##### Scuole (martedì-venerdì)

Technotown offre percorsi tematici dalla Scuola Primaria alla Secondaria di I e II grado, con l'obiettivo di consentire agli alunni l'utilizzo delle tecnologie in modo divertente e creativo e liberare la propria creatività.

I percorsi sono guidati da 6 operatori, esperti in animazione scientifica, che accompagnano ogni gruppo classe alla scoperta dell'offerta didattica prescelta.

Le classi hanno la possibilità di scegliere tra Percorso completo e Laboratori a tema.

- Percorso Completo

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner of the page, including a large signature that appears to be 'M', a signature that looks like 'P. P.', and other illegible initials.



Comprende le seguenti sale: 3D, Scultorobot, Digital Floors, Virtual Set, Flipball, Vedere La Musica, Lego Education Innovation Studio; (in opzione, per esigenze organizzative, didattiche etc., una o più sale possono essere sostituite con Technoradio o Cyber Plant). Durata 120 minuti circa, 1 classe per volta (circa 25 alunni), partenze ogni ora a partire dalle 9.30 e fino alle 13.30 dal martedì al venerdì.

Le esperienze da provare nelle nove sale del Percorso Completo:

**Avventure In 3d:** Un viaggio al centro della terra, per scoprire la nascita dell'universo, il sistema solare e il perché della stereoscopia.

**Scultorobot:** Il tuo volto viene "catturato" da uno speciale scanner laser che ne rileva la foto 3D e la trasmette al robot che scolpirà il volto in un blocco di polistirolo.

**Vedere la musica:** La musica si può "vedere" e non soltanto "sentire". Scopriamo il mondo della fisica del suono attraverso l'orchestra fatta proprio da noi.

**Flipball:** Una partita, una sfida appassionante fatta a colpi di Flipball! La palla è virtuale, il campo è disegnato dalle proiezioni, i giocatori sono reali: siete voi!

**Digital Floors:** Interagire con delle proiezioni che cambiano animazione a seconda del nostro movimento. Un esempio: camminare sull'acqua..senza bagnarsi i piedi!

**Virtual Set:** Un vero studio televisivo dove i ragazzi possono imparare i segreti del dietro le quinte.

**Technoradio:** Diventa Speaker per un giorno e trasmetti in diretta la tua web radio.

**Lego Education Innovation Studio:** Affacciati al complesso ma emozionante mondo della robotica. In questa sala potrai divertirti sperimentando e prendendo parte alla costruzione e programmazione di un vero robot.

**Cyber Plant:** scopri come si misura la potenza del vento e della pioggia come cresce una pianta, quali sono gli impatti dell'inquinamento sugli uomini e gli animali! Alla scoperta delle scienze della terra tra microscopi e termocamere.

- **Laboratori a Tema**

**Doppiaggio:** come dare la propria voce al personaggio preferito: durata 1 ora.

**Paesaggi Sonori:** laboratorio musicale e artistico di educazione all'ascolto. Durata 1 ora.

**Fumetto Digitale:** il mio mondo a fumetti. Durata 1 ora e 30 minuti.

**Radio:** come realizzare una trasmissione radiofonica. Durata 1 ora e 30 minuti.

**Robotica:** costruzione, programmazione e implementazione su robot. Durata 1 ora.

**Il Pianeta Terra:** laboratorio di Scienze della Terra. Durata 1 ora e 30 minuti.

**Stop Motion:** sperimentare l'arte dell'animazione. Durata 1 ora e 30 minuti.

**Illusioni Ottiche:** Non credete ai vostri occhi! Che applicazioni possono avere? Scopriamo il mondo della percezione visiva attraverso un laboratorio in cui sperimentare i segreti della luce. Durata 1 ora.

**Pubblico (pomeriggio e weekend)**

- **Percorso Completo**

Technotown offre la possibilità anche all'intero nucleo familiare (genitori e figlie insieme) di scoprire tutte le attrazioni della struttura con il Percorso Completo.

Durata 120 minuti per gruppi di massimo 25 persone, con partenze ogni ora a partire dalle 14.00 e fino alle 18.00 dal martedì al venerdì; dalle 9.30 alle 18 il sabato e la domenica.

- **Campi Estivi e Invernali in Italiano e in Lingua**

Nel periodo estivo (dalla metà di giugno alla metà di settembre) e durante le festività, Natale, Pasqua etc..., Technotown organizza **campus in italiano e in lingua** offrendo alle famiglie, come

PP 7  
 O P  
 llve  
 ZBP  
 M P

sempre fatto dal 2006 ad oggi, un'occasione originale di edutainment: le attività saranno disponibili dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.30.

#### 4.5 I prezzi da applicare

##### *Pubblico:*

- **Percorso completo: bambini e adulti € 10; per nuclei familiari dai 4 componenti in su biglietto "famiglia" € 8 a persona**
- Appuntamenti speciali, eventi, laboratori, conferenze work shop, il fine settimana o nei periodi festivi (Natale, Pasqua, Estate): € 6 a bambino.
- Feste di compleanno con affitto sala: € 10 a bambino per un massimo di 25 bambini a festa; affitto sala: € 200 a festa.
- Corsi a tema di divulgazione tecnologico-scientifica per tutta la famiglia: 80 euro a persona per ogni corso che consta di 4 appuntamenti.
- Campi estivi e invernali in italiano e in lingua: 10 euro al giorno a bambino.

##### *Scuole:*

- Percorso completo o laboratorio tematico: 6 euro ad alunno; gratuito per gli insegnanti (in rapporto 1 a 10 bambini), alunni diversamente abili, insegnanti di sostegno ed A.E.C.

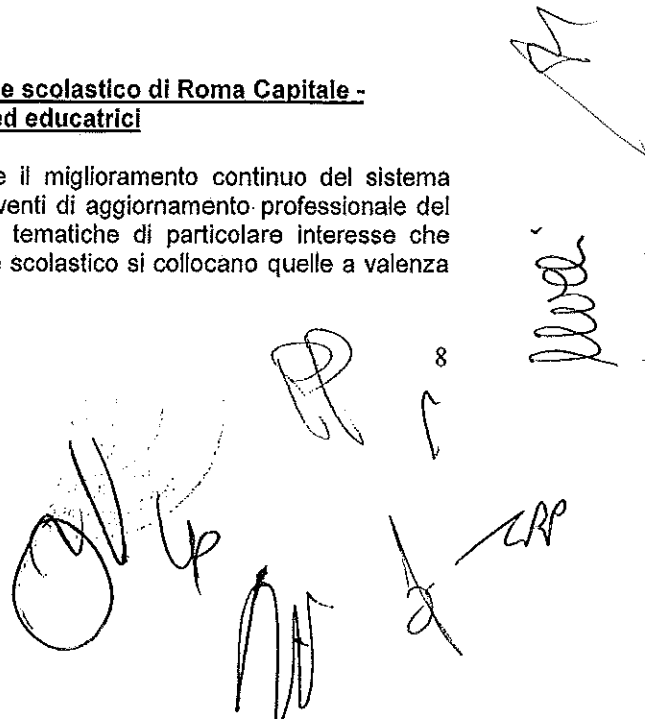
#### 4.6 Altre attività e nuove proposte

Altri ricavi potranno derivare dai canoni e le royalties derivanti dalla concessione de La Limonaia e dalle nuove attività, che riguardano:

- **Feste di compleanno con affitto sala:** il servizio si rinnova. Rispetto a prima, oltre al percorso festa, i genitori potranno affittare un sala della struttura per festeggiare con torta e candeline il compleanno del proprio figlio/a; le feste sono disponibili su prenotazione dal martedì al venerdì dalla 16 alle 19.
- **Appuntamenti speciali, eventi, laboratori, conferenze workshop, il fine settimana o nei periodi festivi (Natale, Pasqua, Estate).** I fine settimana sono calendarizzati eventi speciali a tema tecnologico scientifico, veri e propri focus su argomenti che spesso riguardano il nostro "buon vivere" quotidiano; sabato, domenica e festivi dalle 16 alle 19.00.
- **Nuova sala dedicata ai piccoli dai 3 ai 5 anni:** novità assoluta una sala dedicata alla fascia infanzia in cui intrattenere i "piccoli utenti" (magari in attesa dei fratelli più grandi che stanno facendo un percorso o un laboratorio) e i loro genitori in giochi a tema scientifico tecnologico: dal martedì alla domenica dalle 9.30 alle 18 con calendario attività da fissare.
- **Corsi a tema di divulgazione tecnologico-scientifica per tutta la famiglia:** un'offerta che tiene insieme grandi e piccini alla scoperta delle risposte alle tante domande tecnologico scientifiche che la nostra vita quotidiana ci pone. Ogni corso consta di 4 appuntamenti con calendario da fissare.

#### 5 Attività formative rivolte al personale educativo e scolastico di Roma Capitale - Attivazione dei "Poli formativi", per insegnanti ed educatrici

L'impegno dell'Amministrazione Capitolina per garantire il miglioramento continuo del sistema educativo e scolastico si realizza anche attraverso interventi di aggiornamento professionale del personale dei Nidi e delle Scuole dell'Infanzia. Tra le tematiche di particolare interesse che vengono annualmente proposte al personale educativo e scolastico si collocano quelle a valenza creativa, artistica e culturale.


  
 A large handwritten signature 'A' is at the top right. Below it, there are several other signatures and initials, including 'P', '8', 'LCP', and 'LCP' with arrows pointing to specific parts of the document.

Il servizio riguarda l'attivazione di "Poli formativi", per insegnanti ed educatrici, da realizzare in collaborazione con nidi e/o scuole dell'infanzia, considerando il polo, come centro di diffusione culturale e di ricerca, nonché come luogo promotore e divulgatore di buone pratiche, relativi alle seguenti tematiche:

1. Bruno Munari: mettere in scena... le variabili a sostegno della creatività
2. Spazio di gioco, gioco in uno spazio

I "poli", dislocati in diversi luoghi della città, interesseranno i servizi educativi e scolastici che, nel corso degli anni, hanno lavorato in via prioritaria sui due progetti in oggetto, attivando proposte e attività che hanno coinvolto anche le famiglie e il territorio e rappresenteranno per tutte le insegnanti e le educatrici un punto di riferimento per la divulgazione delle proprie pratiche, il confronto e lo scambio.

Alle insegnanti e alle educatrici dei "poli" verrà chiesto di mettere in comune tutta la progettualità e le documentazioni prodotte in questi anni, al fine di rielaborarla, producendo testimonianza dei passi evolutivi messi in atto e dei risultati raggiunti. Sarà un lavoro di rete e confronto tra i servizi stessi e il Dipartimento, con l'obiettivo ultimo di strutturare *servizi del racconto e della divulgazione*, quale possibilità di contaminazione con gli altri servizi.

Il percorso formativo è diretto a:

- consolidare le competenze sulle tematiche relative al metodo di Bruno Munari e allo spazio di gioco creativo ad esso collegato, acquisite dai servizi educativi e scolastici, che hanno realizzato a conclusione dei percorsi di formazione dei precedenti anni, progetti e luoghi specifici,
- potenziare tali abilità affinché questi servizi possano diventare promotori e divulgatori di buone pratiche sul territorio.

Il servizio dovrà prevedere un'attività formativa stimabile in un massimo di 50 giornate per ciascuna annualità.

Le attività laboratoriali proposte dovranno essere strettamente connesse alla didattica e i percorsi dovranno offrire alle insegnanti e alle educatrici la possibilità di applicare quanto conosciuto e appreso alla loro professione ed in particolare alla pratica educativa.

Zetema dovrà individuare, di concerto con l'Amministrazione, i docenti e i tutor d'aula per lo svolgimento delle attività formative e mettere a disposizione il materiale di consumo necessario alle attività laboratoriali, nonché le aule e il materiale strumentale per la realizzazione dei seminari in plenaria.

Non si richiedono unità di personale dedicate in via esclusiva.

Con successivo provvedimento di affidamento saranno definiti gli aspetti economici, organizzativi-gestionali ed editoriali e quanto altro connesso alle relative attività.

## 6 Progetti per le scuole: Progetto ABC Arte Bellezza Cultura

Il Progetto ABC Arte Bellezza Cultura rientra nell'ambito del Protocollo di Intesa, di cui alla deliberazione Giunta Regionale n. 376 del 12.11.2013, sottoscritto in data 17.1.2014 tra la Regione Lazio e Roma Capitale, e finalizzato ad avviare una collaborazione per l'attuazione ed il coordinamento di iniziative in ambito turistico-culturale, dirette a promuovere l'offerta culturale di Roma e del Lazio.

Tra le varie iniziative il Protocollo di Intesa prevede interventi presso le scuole di Roma Capitale per divulgare e valorizzare il patrimonio artistico-culturale attraverso i rispettivi momenti storici e contemporanei, utilizzando forme di comunicazione quali cinema, teatro, poesia, letteratura. Si intende offrire a tutte le scuole secondarie di Roma Capitale l'opportunità di integrare il Piano dell'offerta formativa attraverso l'adesione alle iniziative del pacchetto "Fuoriclasse - idee e progetti per una scuola protagonista".



L'obiettivo è quello di valorizzare i percorsi di crescita culturale e sociale dei ragazzi in un'ottica che li stimoli verso una continua apertura al mondo della conoscenza e che li renda sempre più consapevoli che la cultura è una strategia vincente per la creazione di valori condivisi, per gestire le differenze che sono negli altri, dentro ciascuno di noi e nel contesto sociale: la cultura quale strumento per immaginare il futuro.

Si prevede la realizzazione di iniziative, incontri, approfondimenti con gli istituti superiori di Roma per analizzare tematiche storiche e attuali attraverso le immagini del miglior cinema italiano, per conoscere la letteratura e la città di Roma attraverso le descrizioni fatte dai suoi migliori letterati, per approfondire il passato recente, come gli anni '70 e '80, e capire come hanno inciso nella storia d'Italia, per apprezzare il passato e affrontare meglio il presente attraverso i suoi testi storici migliori.

Gli studenti e i docenti delle scuole del territorio parteciperanno a seminari e approfondimenti su vari temi di riflessione. Precederanno gli incontri specifici momenti di formazione degli insegnanti mentre per gli studenti l'attività sarà integrata anche dall'ausilio di protagonisti e testimoni delle storie stesse, come registi, attori, sceneggiatori, scrittori, storici, ecc.

Le attività ed i servizi strumentali da svolgere sono:

- coordinamento progetto;
- formazione docenti (docenza d'aula, preparazione materiali, copie DVD con trailer, allestimenti audio-video, accoglienza, produzione materiali audiovisivi);
- realizzazione n. 1 evento di presentazione, n. 1 evento finale (affitto sala, allestimenti, proiezione, movimentazione copie film, ospitalità, cachet artista per evento finale);
- comunicazione e ufficio stampa (grafica e stampa pieghevoli/ roll up, ufficio stampa);
- realizzazione n. 8 incontri con le scuole (acquisto film, troupe per documentazione video, produzione trailer su film selezionati, premi/ riconoscimenti per scuole partecipanti).

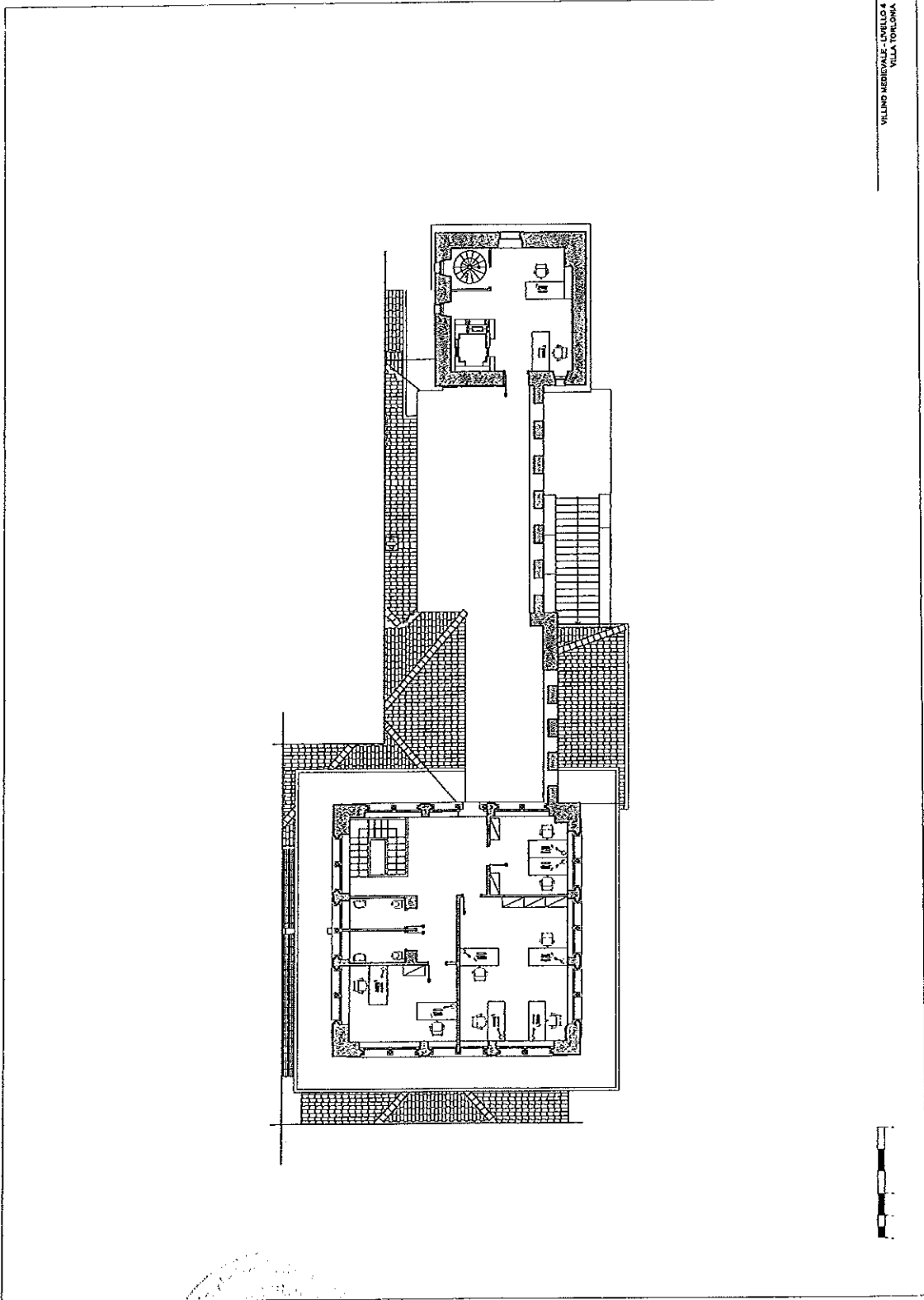
Per la realizzazione di tale progetto la Regione Lazio ha stanziato per l'anno scolastico 2014-2015 € 259.000,00, ed € 50.000,00 per l'avvio delle attività per l'anno scolastico 2015-2016.

Non si richiedono unità di personale dedicate in via esclusiva.

Allegati:

- A1 Pianta Servizio Incontragiovani Pelanda
- A2/3 Pianta Casina Raffaello
- A4 Pianta Villino Medievale Technotown

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the right and several initials in the center and bottom.



*fu*

*UP*

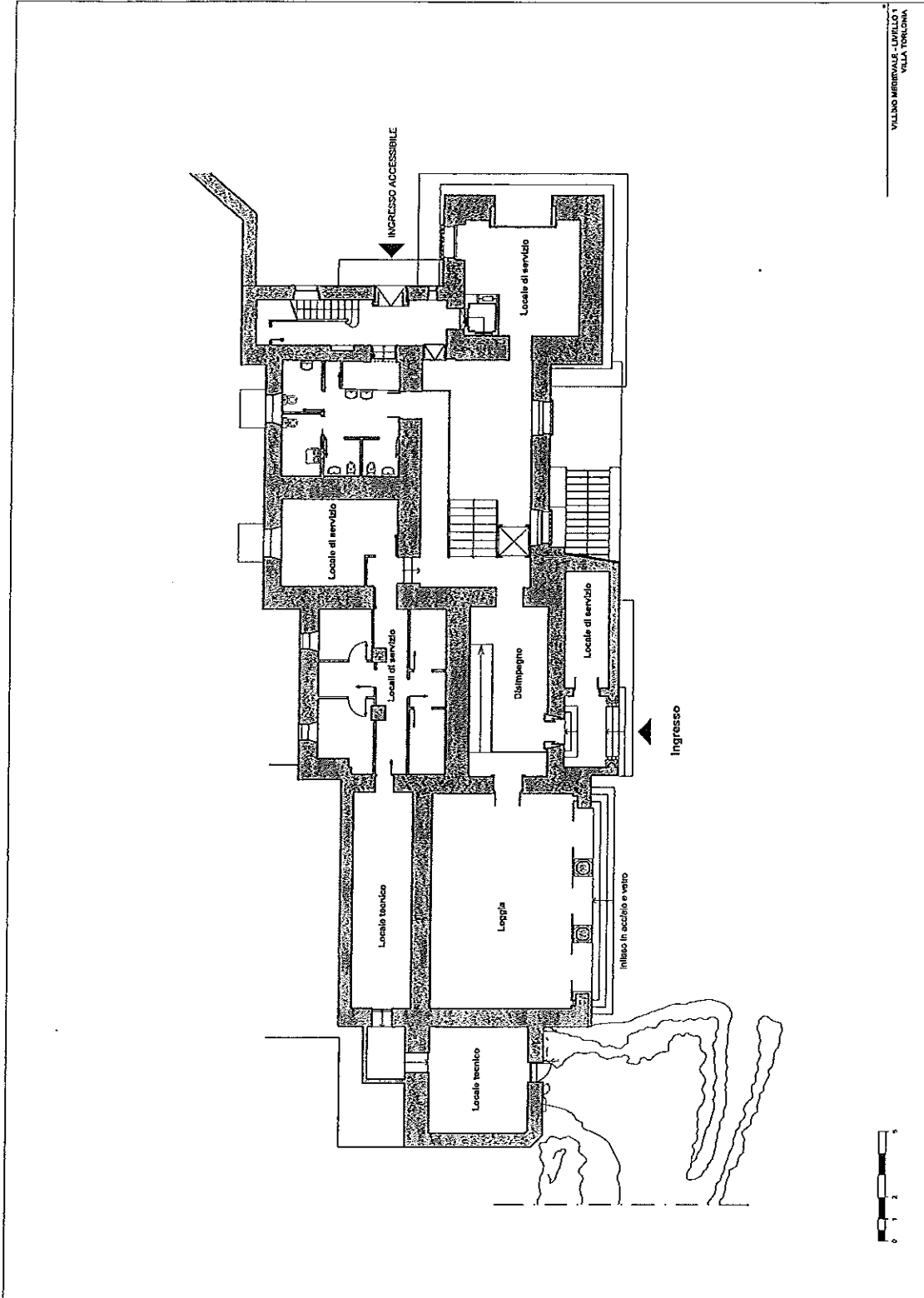
*level*

*SR*

*NT*



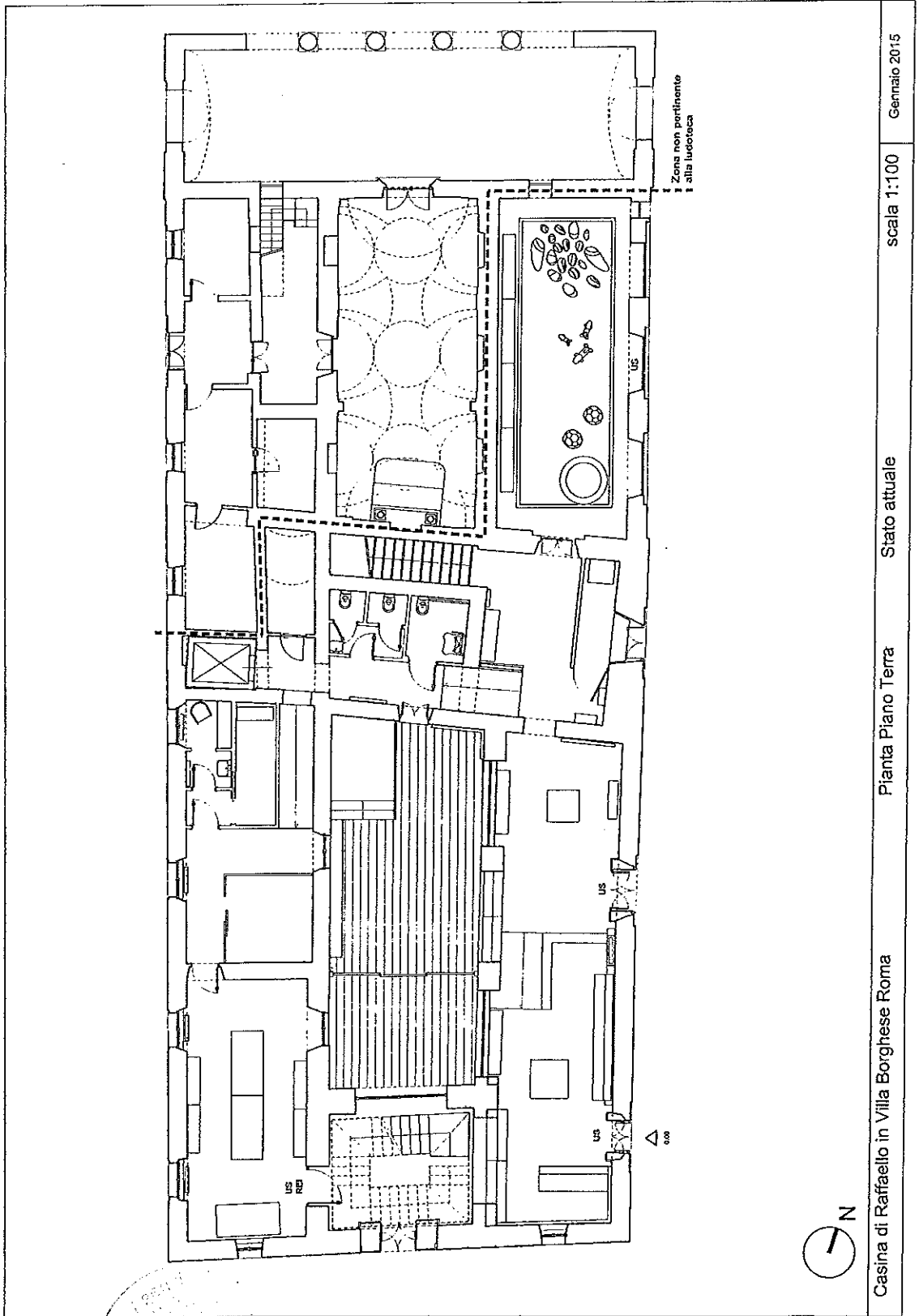




Handwritten notes and signatures:

- A circled number "2" with a checkmark.
- Handwritten numbers "40" and "14".
- A signature that appears to be "P. P. P." or similar.
- A large handwritten checkmark.

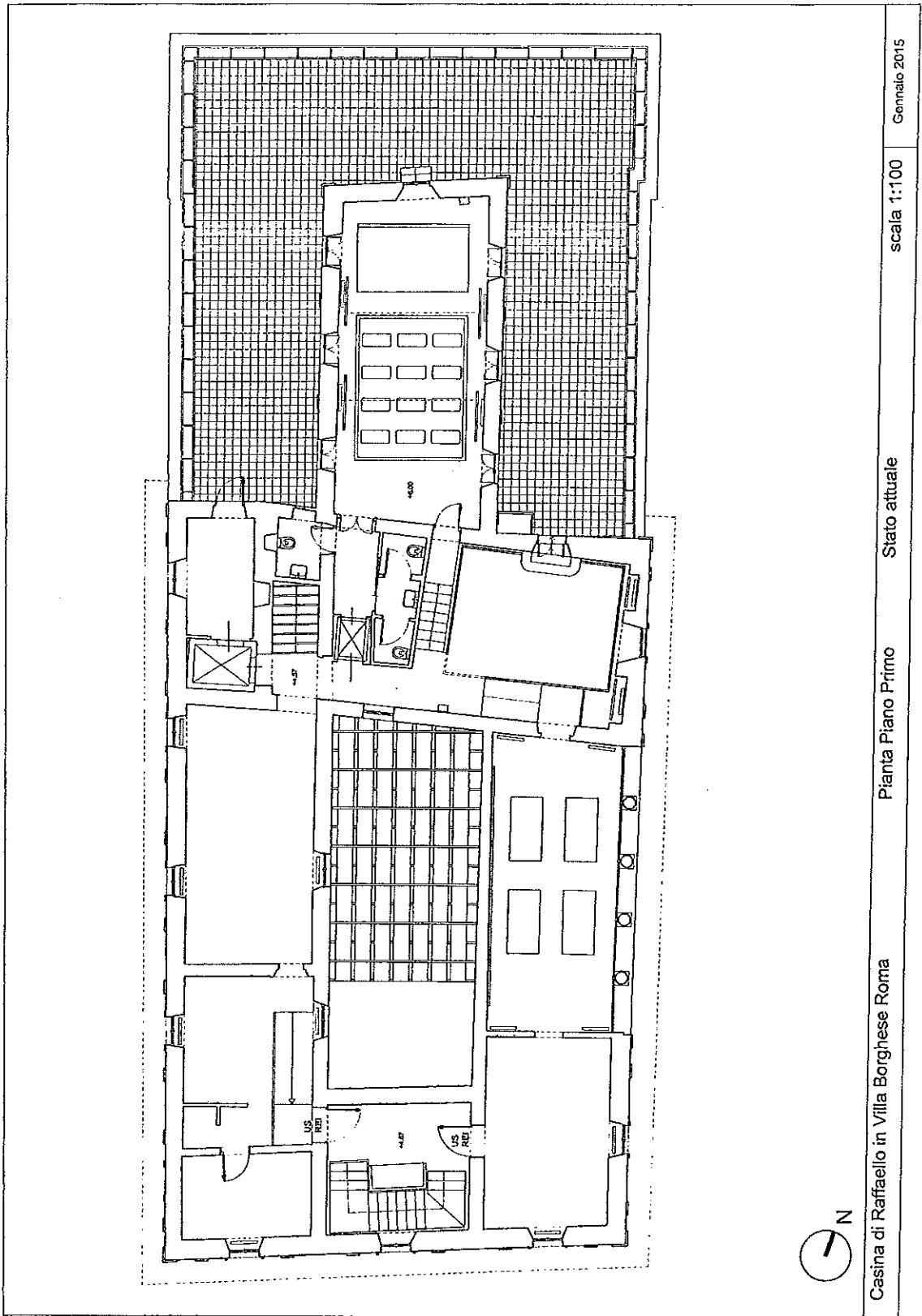




Casina di Raffaello in Villa Borghese Roma      Piano Piano Terra      Stato attuale      scala 1:100      Gennaio 2015

MARCA DA BOLLO  
 Ministero dell'Economia e delle Finanze  
 €16,00  
 SEDECI/00  
 Agenzia Entrate  
 00023312    000083EA    VD900001  
 00255818    24/08/2015    11:38:56  
 4578-00088    F3025610E3672800  
 IDENTIFICATIVO : 01150348337534  
 0 1 15 034833 753 4

*live*  
*up*  
*up*  
*up*



Casina di Raffaello in Villa Borghese Roma

Pianta Piano Primo

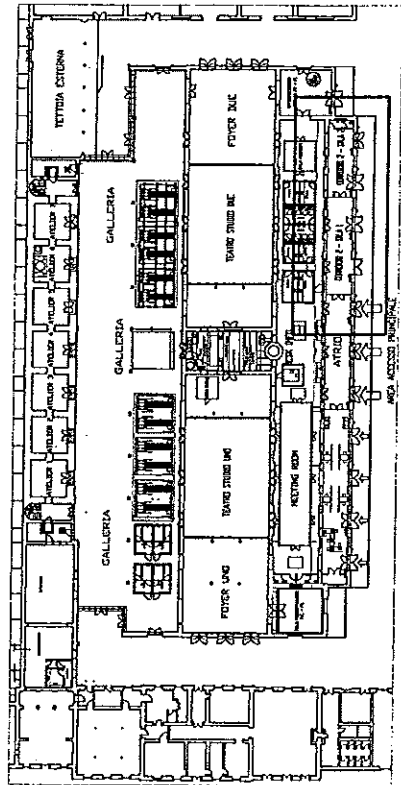
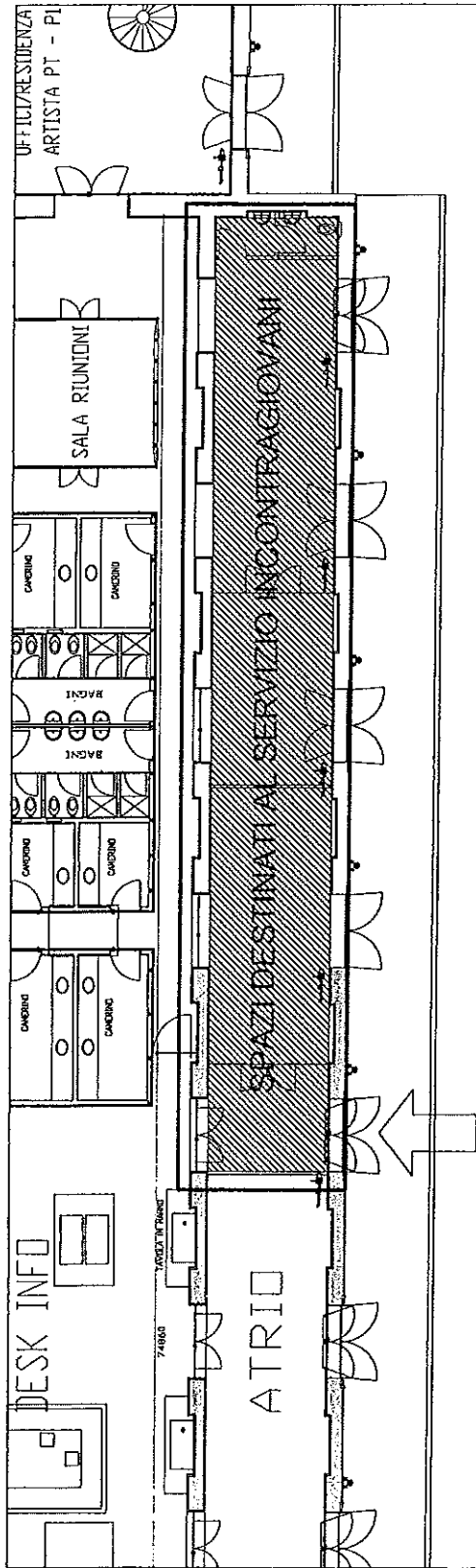
Stato attuale

scala 1:100

Gennaio 2015



*Handwritten signatures and initials:*  
 A large stylized signature on the left.  
 The initials 'L.P.' in the center.  
 A signature on the right that appears to be 'P. P.'.  
 The word 'puedi' written vertically in the middle.



SERVIZIO INCONTRAGIOVANI - PELANDA

*live*  
*to y*  
*200*  
*per*

Allegato B - Piano Economico  
Dipartimento Politiche Educative  
2015

Servizio Incontragiovani 2015	costo anno	14%	totale 2015 - 9 MESI
Servizi di front office INFORMAGIOVANI	€ 544.617,50	€ 76.246,45	€ 465.647,96
Servizi di redazione	€ 52.419,35	€ 7.338,71	€ 44.818,55
Utenze telefonia mobile	€ 420,00	€ 58,80	€ 359,10
Costi per spostamenti fuori sede	€ 2.500,00	€ 350,00	€ 2.137,50
Coordinatore Settore informagiovani quota parte 24%	€ 22.064,20	€ 3.088,99	€ 18.864,89
Responsabile Settore informagiovani quota parte 34%	€ 10.000,00	€ 1.400,00	€ 8.550,00
<b>Totale front office e redazione</b>			€ <b>540.378,00</b>
Assistenza Informatica - Help desk: interventi di manutenzione software, hardware e telefoniche e forniture consumabili. Verifica e manutenzione impianti Centro servizi per i giovani	€ 7.894,74	€ 1.105,26	€ 6.750,00
Utenze telefoniche e connessioni internet Centro servizi per i giovani	€ 7.894,74	€ 1.105,26	€ 6.750,00
Canone d'adesione annuale sportello eurodesk	€ 3.947,37	€ 552,63	€ 3.375,00
Pulizia giornaliera, settimanale e straordinaria e fornitura materiali di consumo per servizi igigici	€ 7.894,74	€ 1.105,26	€ 6.750,00
<b>Totale servizi</b>			€ <b>23.625,00</b>
<b>Totale imponibile IVA 22%</b>			<b>564.003,00</b> <b>124.080,56</b>
<b>TOTALE</b>	<b>659.652,63</b>	<b>92.351,37</b>	<b>688.083,56</b>

## ALLEGATO A – DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

### ATTIVITÀ E SERVIZI E SUPPORTO ALLA GESTIONE DI PROGETTI PER IL DIPARTIMENTO POLITICHE PER LA RIQUALIFICAZIONE DELLE PERIFERIE

Il contratto prevede la gestione di servizi tecnici e amministrativi a supporto delle attività dei Dipartimenti. I servizi presso i centri culturali sono gestiti di concerto con le istituzioni pubbliche e private del territorio (Assessorati, Municipi, Biblioteche, Associazioni Culturali, Scuole, ecc.), con l'obiettivo di ampliare l'offerta culturale e creare sinergie nell'organizzazione di eventi e iniziative culturali.

I centri culturali della Rete attualmente aperti sono:

- Centro Elsa Morante, Laurentino 38 (Mun. IX);
- Centro Aldo Fabrizi, San Basilio (Mun. IV);
- Centro Gabriella Ferri, L.go Beltramelli - Tiburtina (Mun. IV).

Il contratto regola la fornitura dei seguenti servizi strumentali:

- accoglienza, biglietteria (quando richiesta) e vigilanza;
- attività laboratoriali;
- attività editoriali, promozione e comunicazione, gestione sito web;
- pulizia spazi e aree verdi;
- manutenzione ordinaria edile e degli impianti;
- stipula di polizze assicurative;
- gestione integrata dell'offerta culturale, sia all'interno della rete dei Centri Culturali, sia tra le diverse istituzioni portatrici di interesse per la pianificazione e programmazione delle iniziative culturali dei Centri;
- messa a disposizione degli spazi per la realizzazione di eventi, mostre, spettacoli, convegni, manifestazioni; feste; laboratori,...

I servizi potranno essere integrati o ampliati con affidamenti successivi, attraverso singoli provvedimenti dirigenziali.

Zètema si impegna nella gestione di tutti i servizi necessari alla struttura, compreso il coordinamento con le Amministrazioni Capitoline, gli Enti locali e le Associazioni Culturali del territorio per la programmazione dell'offerta culturale.

#### *Servizio di accoglienza, vigilanza e sicurezza*

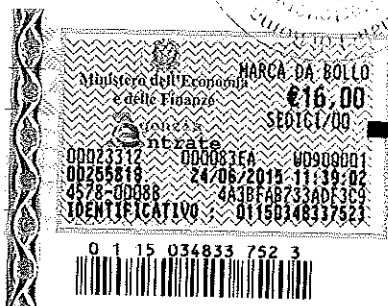
##### Centro Elsa Morante

Il servizio è attivo tutti i giorni la vigilanza diurna/portineria dalle ore 18.00 alle ore 05.00; dalle ore 07 alle ore 14:00 con n.1 risorsa per ogni turno. La domenica e i festivi il turno copre dalle ore 11:00 alle ore 05:00.

##### Centro Aldo Fabrizi

Dal lunedì al sabato, dallo ore 11.00 alle ore 20.00, Zètema mette a disposizione un servizio di accoglienza per garantire lo svolgimento delle normali attività culturali del Centro, compresa l'apertura della Biblioteca. Per le iniziative serali, Zètema assicura aperture straordinarie, dietro copertura economica del costo dello straordinario.

P. *[firma]*  
IL DIRIGENTE TECNICO  
(Arch. Caterina Fioraro Pelle)



*[Handwritten signatures and initials]*

### Centro Gabriella Ferri

Dal martedì alla domenica, dalle ore 11.00 alle ore 20.00, Zètema assicura il servizio di accoglienza per garantire lo svolgimento delle normali attività culturali del Centro. Per le iniziative serali, Zètema assicura aperture straordinarie, dietro copertura economica del costo dello straordinario.

### Servizio di pulizia, manutenzione edile e impianti

Il servizio garantisce:

- ✓ Al Centro Elsa Morante
  - 2 ore di pulizia ordinaria degli spazi la mattina dal lunedì alla domenica con l'impiego di una persona;
  - 4 ore di presidio di una persona il pomeriggio, dal lunedì al venerdì, per la piccola manutenzione, l'allestimento degli spazi in funzione degli eventi e delle iniziative culturali del centro, la spazzatura dei viali;
  - manutenzione del verde una volta al mese;
  - la manutenzione ordinaria degli impianti elettrici e delle centrali termiche alla ditta aggiudicatrice della gara europea indetta da Zètema.
  
- ✓ Al Centro Gabriella Ferri
  - 2 ore di pulizia ordinaria degli spazi 4 giorni a settimana con l'impiego di una persona;
  - il servizio di manutenzione "a chiamata" per impianti elettrici e impianto di condizionamento.
  
- ✓ Al Centro Aldo Fabrizi
  - 2 ore di pulizia ordinaria degli spazi la mattina dal lunedì al sabato con l'impiego di una persona;
  - manutenzione del verde una volta ogni due mesi
  - il servizio di manutenzione "a chiamata" per impianti elettrici e impianto di condizionamento.

### Programmazione delle attività culturali e gestione amministrativa di Centri

Il personale di Zètema messo a disposizione per seguire la gestione del centro assicura:

- i rapporti con le realtà territoriali, con le istituzioni pubbliche e private, con scuole e università, compagnie artistiche, fondazioni, onlus, etc. per la progettazione dell'offerta culturale;
- l'organizzazione, presso il Centro, di eventi, mostre, spettacoli, convegni, rassegne cinematografiche, salotti letterari e seminari;
- la pianificazione di corsi e laboratori per il territorio;
- la gestione degli aspetti amministrativi per l'utilizzo degli spazi a fini culturali;
- gli adempimenti amministrativi legati agli oneri SIAE e ad altri oneri connessi alle attività artistiche per gli eventi promossi da Zètema; il controllo di tali adempimenti per gli eventi in ospitalità.

### Servizio di supporto alle attività di comunicazione e promozione

Il servizio è finalizzato alla massima diffusione delle informazioni relative le attività in programma presso i centri.

Zètema potrà eseguire: la progettazione grafica e la diffusione sui siti web di materiali di promozione della programmazione periodica; il supporto dell'ufficio stampa con la redazione e l'invio di comunicati; la promozione delle iniziative dei Centri Culturali realizzando ogni mese una locandina, un leaflet /depliant cartaceo o digitale che vengono diffusi tramite i canali dedicati (stampa, distribuzione, siti web e mailing list).

Zètema cura il sito per la rete dei Centri Culturali di Periferia all'indirizzo [www.centriculturali.roma.roma.it](http://www.centriculturali.roma.roma.it), che un accesso immediato alle informazioni di base di ciascun Centro, alle attività programmate e alle immagini e video degli eventi che vi si sono svolti grazie al collegamento ai canali Youtube e Flickr dedicati. Viene inoltre gestita la pagina Facebook.

p. il Direttore  
 IL DIRIGENTE TECNICO  
 (Arch. Caterina Ferraro Pelle) 2

*[Handwritten signatures and initials]*

*Servizio di supporto agli Allestimenti tecnici degli spettacoli*

Zètema fornisce un'assistenza tecnico-operativa nella realizzazione degli eventi.

Il servizio prevede - con costi a carico del richiedente - la disponibilità dei materiali di proprietà dei Centri, nonché l'assistenza e il supporto logistico a tutte le iniziative durante la programmazione oltre ad eventuali integrazioni del materiale a carico del richiedente. Il servizio è svolto da personale specializzato e dovrà essere garantita l'applicazione della normativa vigente in materia di qualità e di garanzia della sicurezza.

*Servizio di Libreria/Mediatca*

Zètema potrà attivare un servizio di libreria/mediatca specializzata nel settore artistico, anche ricorrendo a società specializzate, nel rispetto della procedura di evidenza pubblica.

*Gestione del servizio di ristorazione*

Il contratto prevede la gestione dei punti ristoro di Aldo Fabrizi, attualmente affidati a terzi.

Il Bar assicura il servizio anche durante le aperture serali in presenza di eventi, in linea con la programmazione culturale del centro.

Il servizio di ristoro potrà prevedere l'erogazione delle seguenti prestazioni essenziali:

1. somministrazione di bevande, generi di caffetteria e piccola gastronomia;
2. pulizia delle stoviglie, dei banconi, delle attrezzature varie e del locale;
3. manutenzione ordinaria dei locali nonché delle strutture, attrezzature, arredi, apparecchiature ecc.;
4. rispetto di tutte le garanzie in materia igienico-sanitaria e degli standard prestazionali di qualità elevata;
5. contabilizzazione secondo le vigenti disposizioni in materia di incassi.

*Servizio di ricerca sponsor e noleggio sale*

Zètema si impegna a svolgere un'attività di ricerca sponsor (sponsor finanziari e tecnici, media sponsor) da destinare alla copertura totale dei costi di realizzazione degli eventi culturali programmati.

Zètema dovrà gestire i rapporti con gli sponsor e tutte le operazioni finanziarie finalizzate alla liquidazione delle somme dovute.

Zètema potrà noleggiare le sale per eventi commerciali e privati.

p. il Direttore  
IL DIRIGENTE TECNICO  
(Arch. Caterina Ferraro Pelle)  
*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

3

*[Signature]*

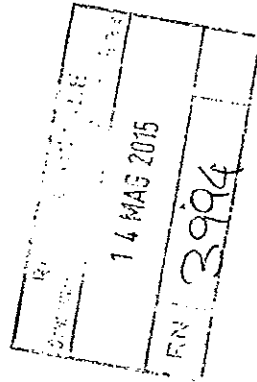
*[Signature]*

*[Signature]*

Allegato B - Piano Economico  
Dipartimento per la Riqualificazione delle Periferie  
Contratto 2015

2015

SERVIZI dal 1 aprile al 30 giugno	COSTO UNITARIO	18%	TOTALE NETTO
Gestione centro Elsa Morante	11.088,71	1.552,42	12.641,13
Servizio pulizia	3.629,03	508,06	4.137,10
Manutenzione ordinaria edilizia e impianti	14.112,90	1.975,81	16.088,71
Vigilanza non armata			
<b>Gestione Centro Aldo Fabrizi</b>			
Servizio di pulizia	3.830,65	536,29	4.366,94
Manutenzione ordinaria edilizia e impianti	2.016,13	282,26	2.298,39
Vigilanza non armata	1.818,55	254,60	2.073,15
<b>Gestione Centro S. Basilio</b>			
Servizio pulizia	2.197,58	307,66	2.505,24
Manutenzione ordinaria edilizia e impianti	1.612,90	225,81	1.838,71
Vigilanza non armata	1.008,06	141,13	1.149,19
Utenze telefonia mobile e connettività	242,50	33,95	276,45
Materiale di consumo	493,75	69,13	562,88
Responsabile del servizio (unità quota parte 10%)	2.887,40	404,24	47.098,55
<b>Totale netto</b>	<b>44.938,16</b>	<b>6.291,34</b>	<b>51.229,51</b>
<b>IVA 22%</b>	<b>9.886,40</b>	<b>1.384,10</b>	<b>11.270,49</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>54.824,56</b>	<b>7.675,44</b>	<b>62.500,00</b>



IL DIRETTORE DEL DIRTIO  
Ing. Massimo Marzupelli



ALLEGATO A - DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

ATTIVITA' CULTURALI E SERVIZI VARI DI SUPPORTO COORDINATI DAL GABINETTO DEL SINDACO

**ORGANIZZAZIONE EVENTI**

La gestione dei servizi oggetto del contratto è curata da un gruppo di risorse, dotate di adeguate professionalità tecniche, composto da n. 4 unità di staff, coordinate da un Dirigente di Area, che garantiscono la pianificazione, la realizzazione e il monitoraggio dei servizi. Le suddette unità di personale gravano, in quota parte (66%), sui piani economici relativi alla gestione degli spazi culturali del Dipartimento Cultura e per la restante quota parte (34%) sono impiegate nel servizio di organizzazione eventi ripartito tra il Dipartimento Cultura e il Gabinetto del Sindaco.

Il servizio di organizzazione eventi riguarda il supporto al Dipartimento Cultura e al Gabinetto del Sindaco nella fase di progettazione e nel coordinamento organizzativo, gestionale, tecnico e di comunicazione per la realizzazione, nell'anno 2015, di circa 25 eventi e manifestazioni culturali, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: Notte dei Musei, Musei in Musica, Natale di Roma, Festival delle Letterature, eventi di Natale e Capodanno.

Con specifiche determinazioni dirigenziali, sarà affidata, di volta in volta, la realizzazione di eventi con la definizione dei soli aspetti organizzativi e gestionali (quali, ad esempio, allestimenti tecnici e assistenza tecnica, produzione artistica e diritti d'autore, assicurazione, promozione, servizi di sicurezza, prestazioni dei servizi museali in orario straordinario), eventuali costi di registrazione degli atti, prestazioni di straordinario per l'apertura dei siti, e quant'altro connesso alle manifestazioni. Per i suddetti specifici affidamenti relativi agli eventi non potranno essere previsti ulteriori costi aggiuntivi da parte di Zetema per competenze organizzative o per assunzioni di personale, anche a tempo determinato. Tali affidamenti saranno coperti con ulteriori risorse economiche di Roma Capitale.

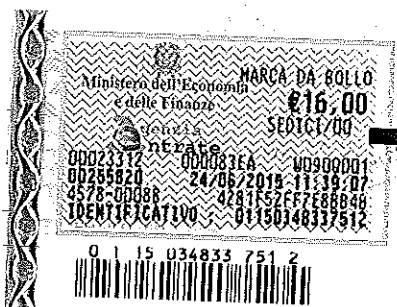
Poiché la programmazione degli eventi per l'anno 2015 è già avviata, le suddette modalità di definizione dei corrispettivi economici saranno applicate agli affidamenti successivi alla sottoscrizione del presente contratto. La quota imputata agli eventi precedentemente affidati e già realizzati a partire dal 1.1.2015 è pari ad € 36.998,36 (oltre IVA); pertanto, la restante quota pari ad € 82.036,40 (oltre IVA) è coperta con i fondi indicati alla voce "Organizzazione eventi" presente nell'Allegato B - Piano Economico del Gabinetto del Sindaco.

**Supporto tecnico per la realizzazione di manifestazioni ed eventi promossi, coordinati ed organizzati dal Gabinetto del Sindaco.**

Il Servizio riguarda la gestione di attività e servizi, per conto del Gabinetto del Sindaco, in particolare, ma non esclusivamente, con riferimento a manifestazioni ed eventi dallo stesso promosse o coordinate, con valenza di interesse di carattere cittadino o nazionale in relazione alla dimensione o rilevanza, sociale, culturale o turistica.

Oltre le suddette attività potranno essere affidati servizi di piccola manutenzione edile, impiantistica ed interventi di decoro e del verde, finalizzato anche, alla migliore riuscita di iniziative e di eventi promossi e/o progetti gestiti direttamente dal Gabinetto del Sindaco.

Con specifici provvedimenti, di volta in volta, verranno definiti gli aspetti economici ed organizzativi.


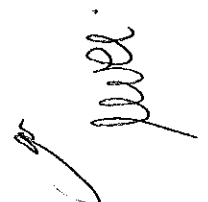







*[Handwritten signatures and initials]*

## ALLEGATO B

2015 (aprile - dicembre)			
DESCRIZIONE	costo 9 mesi	14%	Totale
<b>Servizio organizzazione eventi:</b>			
Dirigente di area pro-quota	28.625,61	4.007,58	32.633,19
n.2 unità di staff pro-quota	43.336,15	6.067,06	49.403,21
<b>TOTALE</b>	<b>71.961,76</b>	<b>10.074,65</b>	<b>82.036,40</b>
IVA 22%			18.048,01
<b>TOTALE LORDO</b>			<b>100.084,41</b>

Con specifiche determinazioni dirigenziali, sarà affidata, di volta in volta, la realizzazione di eventi e delle ulteriori iniziative, con la definizione dei soli aspetti organizzativi e gestionali (quali, ad esempio, allestimenti tecnici e assistenza tecnica, produzione artistica e diritti d'autore, assicurazione, promozione, servizi di sicurezza, prestazioni dei servizi museali in orario straordinario), eventuali costi di registrazione degli atti, prestazioni di straordinario per l'apertura dei siti, e quant'altro connesso alle manifestazioni. Per i suddetti specifici affidamenti relativi agli eventi non potranno essere previsti ulteriori costi aggiuntivi da parte di Zetema per competenze organizzative o per assunzioni di personale, anche a tempo determinato. Tali affidamenti saranno coperti con ulteriori risorse economiche di Roma Capitale.

## ALLEGATO C

## SOVRINTENDENZA CAPITOLINA

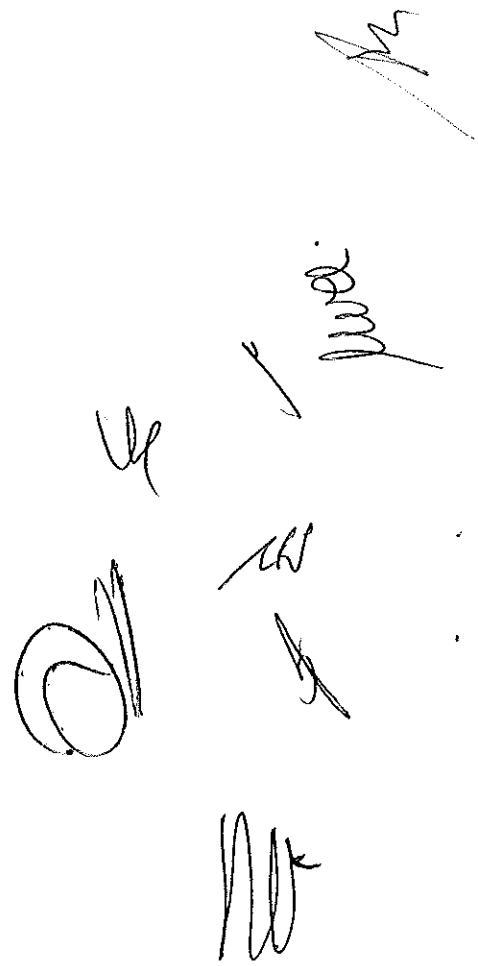
SOVRINTENDENZA	INDICATORE	STANDARD SOVRINTENDENZA
Musei ed eventi	Utenti	≥ 1% utenti per spazio/stesso periodo anno precedente
Siti web Musei In Comune	Utenti web /social	≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente
Qualità	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio stesso periodo/stesso periodo anno precedente
Qualità	Tempi trattamento Reclami	≥ 99% risposte ai reclami entro 30 giorni dalla data di ricezione
Musei del Sistema	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale
N. 2 eventi ciclici	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale
Eventi aziendali	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale
Audloguide	Affitto	≥ 1% n. audioguide affittate nel SMC rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
Librerie	Vendite	≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori/stesso periodo anno precedente
Caffetteria	Produzione	≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori dei musei/stesso periodo anno precedente
Pulizia	Reclami	≤ 0,1% n. reclami pulizia e servizi igienici rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente
Manutenzione	Produzione	≥ 100% rispetto del programma concordato (Indicando anche il numero di interventi eseguiti)
Didattica	Produzione	+100% n. visite didattiche programmate dalla Sovrintendenza
Didattica	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale.
Mostre	Produzione	≥ 99% rispetto del programma concordato
Mostre	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale.

ATTIVITA' DI SUPPORTO SOVRINTENDENZA	INDICATORE	STANDARD
Servizi di Ingegneria e Architettura	Produzione	100% realizzazione dei progetti concordati per trimestre
Servizio di Ingegneria e architettura	Sicurezza	≤ 1% multe annue rispetto n.cantieri/stesso periodo precedente
Servizi di conservazione e manutenzione	Produzione	≥ 99% rispetto dei tempi concordati
Servizi di Supporto archivi e biblioteche	Produzione	≥ 99% rispetto dei tempi per l'esecuzione del programma

lp  
 Ar  
 B  
 LRP  
 DF  
 lvee

## DIPARTIMENTO CULTURA

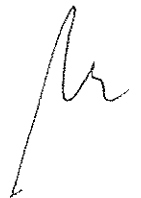


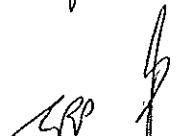


SPAZI CULTURALI	INDICATORE	STANDARD
Accoglienza	Presenza	100% presenza degli operatori secondo quanto indicato nel Contratto e accordi successivi
Servizio Trasversale	Attività	100% realizzazione delle attività indicate dal Dipartimento
Call center 060608	Utenti	≥ 1% utenti/stesso periodo anno precedente
Spazi	n. giorni di apertura	100% secondo quanto indicato nel Contratto e accordi successivi
Spazi	Utenti	≥ 1% utenti per spazio /stesso periodo anno precedente
Qualità	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale per spazio
Qualità	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente
EVENTI CICLICI	INDICATORE	STANDARD
Eventi	Partecipanti	≥ 1% utenti per evento /stesso periodo anno precedente
Eventi	Utenti web/social	≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente
Eventi	Utenti	≥ 1% fidelizzati per spazio/stesso periodo anno precedente
Qualità	Indagini customer satisfaction (quando richiesto)	≥ 2,20 media generale per evento
Qualità	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente


  
 A collection of handwritten signatures and initials in black ink, including a large signature at the top right, several smaller initials in the middle right, and a signature at the bottom right.

## DIPARTIMENTO PROMOZIONE DEL TURISMO E DELLA MODA

PIT e CALL CENTRE 060608	INDICATORE	STANDARD DIPARTIMENTO TURISMO
PIT e Contact centre 060608	Accessibilità	≥99% Rispetto degli orari indicati (escludendo richieste di chiusura dal Dipartimento, assemblee o scioperi o per motivi di ordine superiore non imputabili a Zètema)
PIT e Contact centre 060608	Utenti	≥ 1% n. utenti /stesso periodo anno precedente
Roma Pass	Utenti	≥ 1% n. Roma Pass varie tipologie vendute nel circuito Zètema (PIT, Musei, online, 060608), rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente
Contact centre 060608	Tempo di risposta	≤ 3 minuti tempo medio di risposta operatore/utente
Siti web turismo	Utenti web/ social	≥ 1% utenti web /stesso periodo anno precedente
Qualità Pit e Call centre 060608	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente
Qualità Pit e Call centre 060608	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale del servizio.



## DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI, GIOVANI E PARI OPPORTUNITA'

INCONTRAGIOVANI		INDICATORE	STANDARD
Incontragiovani	Accessibilità		99% rispetto orario comunicato al pubblico (escludendo richieste di chiusura dal Dipartimento, assemblee o scioperi o per motivi di ordine superiore non imputabili a Zètema)
Incontragiovani	Utenti		≥ 1% utenti per sportello/stesso periodo anno precedente
Incontragiovani	Utenti web/social		≥ 1% utenti/siti dell' stesso periodo anno precedente
Qualità	Reclami		≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente
Qualità	Indagini customer satisfaction		≥ 2,20 media generale
LUDOTECHE		INDICATORE	STANDARD
Ludoteche	Accessibilità		99% rispetto orario comunicato al pubblico (escludendo richieste di chiusura dal Dipartimento, assemblee o scioperi o per motivi di ordine superiore non imputabili a Zètema)
Ludoteche	Visitatori		≥ 1% utenti per ludoteca/stesso periodo anno precedente
Ludoteche	Utenti web/ social		≥ 1% utenti/siti dell' stesso periodo anno precedente
Qualità	Reclami		≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente
Qualità	Indagini customer satisfaction		≥ 2,20 media generale

## DIPARTIMENTO PROMOZIONE, SVILUPPO E RIQUALIFICAZIONE DELLE PERIFERIE

CENTRI CULTURALI PERIFERIE		INDICATORE	STANDARD DIPARTIMENTO PERIFERIE
Centri culturali - Qualità	Accessibilità		≥99% presenza personale di supporto quando richiesto (escludendo richieste di chiusura dal Dipartimento, assemblee o scioperi o per motivi di ordine superiore non imputabili a Zètema)
Centri culturali	Utenti		≥ 1% utenti/stesso periodo anno precedente
Siti web Centri culturali	Utenti web/ social		≥ 1% utenti/stesso periodo anno precedente
Qualità	Reclami		≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente
Qualità	Tempi trattamento Reclami		≥ 99% risposte ai reclami entro 30 giorni dalla data di ricezione

Handwritten signatures and initials, including a large circle with a vertical line through it, and several other scribbles and names.