



ROMA CAPITALE

Protocollo RC n. 19699/11

ESTRATTO DAL VERBALE DELLE DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA CAPITOLINA

(SEDUTA DEL 28 DICEMBRE 2011)

L'anno duemilaundici, il giorno di mercoledì ventotto del mese di dicembre, alle ore 15,30, nella Sala delle Bandiere, in Campidoglio, si è adunata la Giunta Capitolina di Roma, così composta:

1 ALEMANNI GIOVANNI.....	<i>Sindaco</i>	8 DE PALO GIANLUIGI.....	<i>Assessore</i>
2 BELVISO SVEVA.....	<i>Vice Sindaco</i>	9 GASPERINI DINO.....	“
3 ANTONIOZZI ALFREDO.....	<i>Assessore</i>	10 GHERA FABRIZIO.....	“
4 AURIGEMMA ANTONIO.....	“	11 LAMANDA CARMINE.....	“
5 BORDONI DAVIDE.....	“	12 SENSI ROSELLA.....	“
6 CAVALLARI ENRICO.....	“	13 VISCONTI MARCO.....	“
7 CORSINI MARCO.....	“		

Sono presenti il Vice Sindaco e gli Assessori Antoniozzi, Aurigemma, Corsini, De Palo, Gasperini, Ghera e Visconti.

Partecipa il sottoscritto Vice Segretario Generale Dott. Luigi Maggio.

(O M I S S I S)

Deliberazione n. 440

Approvazione del Contratto di Affidamento di Servizi da stipularsi nel settore cultura tra Roma Capitale e Zètema Progetto Cultura S.r.l. per le annualità 2012-2014.

Premesso che nell'ambito della gestione dei servizi pubblici locali l'Amministrazione, nel rispetto della normativa vigente, ha fatto ricorso a forme di esternalizzazione ad aziende e società controllate dall'Amministrazione cui affidare la gestione integrata dei servizi stessi, regolamentandola con Contratti di Servizio;

Che obiettivo principale dell'Amministrazione era quello di ampliare l'accessibilità e la qualità dell'offerta culturale e valorizzare il patrimonio culturale e archeologico e pertanto ha ritenuto necessario dotarsi di adeguati modelli che consentissero una gestione efficace ed efficiente ed un monitoraggio costante delle risorse destinate;

Che il Consiglio Comunale, con deliberazioni n. 46 del 23 febbraio 2005 e n. 286 del 3 novembre 2005, ha autorizzato l'acquisizione dell'intero capitale sociale di Zètema Progetto Cultura S.r.l.;

Che contestualmente all'acquisizione dell'intero capitale sociale, Roma Capitale è intervenuta anche sugli strumenti di governo e di controllo della società, al fine di adeguarli alle soluzioni già adottate per le altre società interamente controllate dalla stessa Roma Capitale e per renderli coerenti con le vigenti disposizioni normative in materia di servizi pubblici locali e di beni culturali, nonché con le più recenti sentenze della Corte di Giustizia Europea in tema di organismi cosiddetti in house providing;

Che la Legge Finanziaria 2008 (legge n. 244/2007) ha disposto che le amministrazioni di cui all'art. 1 comma 2 del D.Lgs. n. 165/2001, al fine di tutelare la concorrenza e il mercato, non possono costituire società aventi per oggetto attività di produzione di beni e di servizi non strettamente necessarie per il perseguimento delle finalità istituzionali dell'amministrazione stessa né assumere o mantenere direttamente partecipazioni anche di minoranza in tali società;

Che sono definiti strumentali all'attività degli enti in funzione della loro attività tutti quei beni e servizi erogati da società a supporto di funzioni amministrative di natura pubblicistica, di cui resta titolare l'ente di riferimento e con i quali lo stesso ente provvede al perseguimento dei suoi fini istituzionali;

Che con parere AS567/2009 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha valutato che le attività affidate a Zètema hanno natura strumentale rispetto ai bisogni dell'Amministrazione Locale e non sono riconducibili alla categoria dei servizi pubblici locali;

Che le Società a capitale interamente pubblico costituite o partecipate dalle Amministrazioni Pubbliche per la produzione di beni e servizi strumentali alle loro attività devono ai sensi del D.L. n. 223/2006 operare con gli enti costituenti, o partecipanti, o affidanti, e non possono svolgere prestazioni a favore di altri soggetti pubblici o privati e non possono partecipare ad altre società o enti con sede nel territorio nazionale;

Che il mantenimento delle attuali partecipazioni deve essere autorizzato dall'organo competente con atto motivato in ordine alla sussistenza dei presupposti indicati dalla Legge Finanziaria;

Che, con deliberazione n. 69 del 14 novembre 2011 l'Assemblea Capitolina (ai sensi dell'art. 3 commi 27 e 28, L. 24 dicembre 2007, n. 244) ha approvato il mantenimento della partecipazione di Roma Capitale nella società di servizi strumentali in quanto svolge attività strettamente necessaria per il perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente;

Che in considerazione dell'imminente scadenza dei contratti vigenti occorre quindi adottare gli schemi di contratto tra Roma Capitale e Zètema Progetto Cultura in coerenza con gli indirizzi generali contenuti negli strumenti di programmazione dell'Ente approvati dall'Assemblea Capitolina;

Che tra gli obiettivi della Sovrintendenza, previsti dagli atti di programmazione, è stato individuato lo studio e la verifica del nuovo modello gestionale in vista del rinnovo del contratto con la Società Zètema Progetto Cultura per il triennio 2012/2014;

Che tra gli obiettivi del Dipartimento Turismo è stata prevista la verifica del nuovo contratto con ottimizzazione dei servizi esistenti e l'inserimento di nuove attività;

Che nell'ambito del Piano Strategico di Sviluppo relativo all'obiettivo di fine mandato del Sindaco, è stato predisposto il Documento di Fattibilità per la definizione delle Linee guida per la gestione dei servizi da affidare a Zètema Progetto Cultura;

Che i contratti di servizio attualmente vigenti tra Roma Capitale e Zètema riguardano:

- gestione del “Sistema Musei della Sovrintendenza Capitolina” e attività e servizi di supporto alla Sovrintendenza dei Beni Culturali nei settori relativi alla manutenzione, documentazione e catalogazione dei beni culturali mobili e immobili di Roma Capitale, stipulato con la Sovrintendenza Capitolina e con durata fino al 31 dicembre 2011;
- gestione del Sistema Informativo Turistico (SIT) stipulato con il Dipartimento Turismo e con durata fino al 31 dicembre 2011;
- gestione di spazi culturali di Roma Capitale, nonché organizzazione e gestione di grandi eventi culturali, stipulato con il Dipartimento Cultura (e della rete dei centri

culturali delle periferie di concerto con il Dipartimento per la riqualificazione delle Periferie) e con durata fino al 31 dicembre 2011;

- gestione del servizio Incontragiovani stipulato con il Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici e con durata fino al 31 dicembre 2011;

Che dal 2006 Zètema gestisce in concessione da parte dell'Assessorato Famiglia, Educazione e Giovani le ludoteche di Villa Borghese (denominata "Casina di Raffaello") e di Villa Torlonia (denominata "Technotown"), con durata rispettivamente fino a marzo e maggio 2012;

Che i servizi strumentali di supporto da affidare con il nuovo contratto sono i seguenti:

- gestione di attività e servizi del Sistema dei Musei della Sovrintendenza, degli interventi di supporto alla valorizzazione e conservazione dei siti archeo-monumentali e del patrimonio storico-artistico e documentale di pertinenza della Sovrintendenza Capitolina;
- gestione di attività e servizi negli spazi culturali di pertinenza del Dipartimento Cultura, nonché organizzazione e gestione di eventi complessi per conto di Roma Capitale (quali ad esempio Carnevale Romano, Natale di Roma, Festival delle Letterature, Notte nei Musei, Roma Città Natale, Festival della Fotografia, Roma in Scena);
- gestione del Sistema di Informazione Turistico Culturale (SIT) multicanale articolato in punti di informazione in città, "contact center" 060608, comunicazione web attraverso il sito www.turismoroma.it e attività diverse di accoglienza e promozione;
- attività e servizi a supporto delle attività ed eventi del Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, gestione del Servizio Incontragiovani e delle ludoteche di Villa Borghese e Villa Torlonia;
- attività e servizi a supporto delle attività di comunicazione e promozione e degli eventi e manifestazioni coordinati dal Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti del Cittadino di Roma Capitale;
- gestione di attività e servizi, per conto del Gabinetto del Sindaco, con riferimento a: manifestazione ed eventi dallo stesso promosse o coordinate, con una valenza di interesse di carattere cittadino o nazionale in relazione alla dimensione o rilevanza, sociale, culturale o turistica; supporto nella gestione all'Ufficio Temporaneo di scopo denominato "Ufficio Centrale Sponsorizzazioni e Fund raising";
- attività e servizi e supporto alla gestione di progetti per il Dipartimento per la Riqualificazione delle Periferie, e per la gestione e sviluppo della rete dei centri culturali nelle periferie;
- attività e servizi a supporto del Dipartimento Attività Economico-Produttive, Formazione e lavoro per la promozione e gestione delle manifestazioni a supporto istituzionale del commercio, quali Premio Maestri artigiani e il Premio Cavalieri del Commercio; il supporto nella promozione e gestione delle attività svolte relativamente alla delega per il Litorale, quali la gestione del centro espositivo di Ostia;

Che la gestione delle attività e dei servizi sopra indicati saranno regolamentati da sistemi comuni di obiettivi, indicatori e modalità di monitoraggio, programmazione e valutazione, unificati in un unico contratto da stipularsi tra Roma Capitale e Zètema Progetto Cultura S.r.l. per il periodo 2012-2014;

Che occorre pertanto approvare il contratto di affidamento di servizi, parte integrante del presente provvedimento, che regoli i rapporti tra l'Amministrazione Capitolina e Zètema Progetto Cultura S.r.l. e gli allegati documenti relativi ad ogni

struttura: disciplinare delle modalità di attuazione dei servizi (all. A); piano economico (all. B); standard quali-quantitativi dei servizi (all. C);

Che occorre altresì approvare i corrispettivi a carico dell'Amministrazione Capitolina, dichiarati congrui o quali fabbisogni finanziari di competenza di ciascuno degli esercizi finanziari considerati, dai competenti Uffici, secondo il piano economico allegato, come di seguito indicato:

Sovraintendenza per ciascuna annualità 2012-2014:

- Euro 18.691.663,55 esenti I.V.A. ex art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 per ciascuna annualità per i servizi relativi alla visita dei Musei (escluso Macro) e delle attività ad esse inerenti;
- Euro 1.812.615,06 esenti I.V.A. ex art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 per ciascuna annualità per i servizi relativi alla visita dei Musei (Macro) e delle attività ad esse inerenti;
- Euro 11.410.492,66 comprensivo di I.V.A. al 21% per ciascuna annualità per le prestazioni di supporto alla Sovraintendenza (escluso Macro);
- Euro 2.128.581,71 comprensivo di I.V.A. al 21% per ciascuna annualità per le prestazioni di supporto alla Sovraintendenza (Macro);

Dipartimento Cultura per ciascuna annualità 2012-2014:

- Euro 560.888,25 esenti I.V.A. ex art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 per ciascuna annualità per le prestazioni proprie di archivi e biblioteche;
- Euro 1.545.470,66 comprensivo di I.V.A. al 21% per ciascuna annualità per le prestazioni di supporto al Dipartimento;

Dipartimento Turismo per ciascuna annualità 2012-2014

- Euro 4.731.038,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per ciascuna annualità per le attività di informazione e comunicazione turistica;

Gabinetto del Sindaco per ciascuna annualità 2012-2014

- Euro 500.000,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per il 2012;
- Euro 200.000,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per il 2013;

Dipartimento Comunicazione e Diritti dei Cittadini – Progetti Strategici e Grandi Eventi per ciascuna annualità 2012-2014

- Euro 136.637,13 comprensivo di I.V.A. al 21% per il 2012;
- Euro 110.000,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per il 2013;

Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici per ciascuna annualità 2012-2014

- Euro 1.554.640,00 esenti I.V.A. ex art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 per ciascuna annualità per i servizi relativi proprie di archivi e biblioteche;
- Euro 145.360,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per ciascuna annualità per le prestazioni di supporto al Dipartimento;

Dipartimento per la Riqualificazione delle Periferie per ciascuna annualità 2012-2014

- Euro 188.000,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per ciascuna annualità;

Dipartimento per le Attività Economico e Produttive, Formazione e Lavoro per l'annualità 2012

- Euro 200.000,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per il 2012;

Che occorre pertanto impegnare gli importi relativi ai corrispettivi per le annualità 2012 e 2013, mentre la spesa relativa al 2014 sarà riportata sul Bilancio di esercizio 2014, sulla base della previsione di Bilancio che sarà approvato;

Visto il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e s.m. e i.;

Visto il Decreto Legislativo n. 165 del 30 marzo 2001;

Visto il Decreto Legislativo 22 gennaio 2004 n. 42 s.m. e i.;

Visto il D.L. n. 223 del 4 luglio 2006;

Vista la legge n. 244 del 24 dicembre 2007;

Visto il vigente Statuto del Comune di Roma;

Vista la deliberazione del Consiglio Comunale n. 46 del 23 febbraio 2005;

Vista la deliberazione del Consiglio Comunale n. 286 del 3 novembre 2005;

Vista la deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 69 del 14 novembre 2011;

Atteso che in data 28 dicembre 2011 il Sovrintendente Capitolino ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del T.U.E.L., si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Il Sovrintendente

F.to: U. Broccoli”;

Che in data 28 dicembre 2011 il Direttore del Dipartimento Cultura ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del T.U.E.L., si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Il Direttore

F.to: M. Defacqz”;

Che in data 28 dicembre 2011 il Capo di Gabinetto del Sindaco ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del T.U.E.L., si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Il Capo di Gabinetto

F.to: S. Basile”;

Che in data 28 dicembre 2011 il Direttore del Dipartimento Turismo ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del T.U.E.L., si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Il Direttore

F.to: C. Selloni”;

Che in data 28 dicembre 2011 il Direttore del Dipartimento Comunicazione e Diritti dei Cittadini – Progetti Strategici e Grandi Eventi ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del T.U.E.L., si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Il Direttore

F.to: L. Di Gregorio”;

Che in data 28 dicembre 2011 il Direttore del Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del T.U.E.L., si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Il Direttore

F.to: G. Williams”;

Che in data 28 dicembre 2011 il Direttore del Dipartimento per la Riquilificazione delle Periferie ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del T.U.E.L., si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Il Direttore

F.to: F. Coccia”;

Che in data 28 dicembre 2011 il Direttore del Dipartimento Attività Economiche e Produttive, Formazione e Lavoro ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del T.U.E.L., si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Il Direttore

F.to: M. Menichini”;

Che in data 28 dicembre 2011 il Ragioniere Generale ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

p. Il Ragioniere Generale

F.to: C. Mannino”;

Che, sulla proposta in esame, è stata svolta da parte del Segretario Generale, la funzione di assistenza giuridico-amministrativa di cui all’art. 97, comma 2 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267;

LA GIUNTA CAPITOLINA

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

- 1) di approvare il Contratto di Affidamento dei Servizi per il periodo 2012-2014 tra Roma Capitale e Zètema Progetto Cultura S.r.l. allegato alla presente deliberazione di cui costituisce parte integrante, concernente i seguenti servizi strumentali di supporto all’Amministrazione Capitolina nelle sue diverse articolazioni organizzative:
 - gestione di attività e servizi del Sistema dei Musei della Sovrintendenza, degli interventi di supporto alla valorizzazione e conservazione dei siti archeo-monumentali e del patrimonio storico-artistico e documentale di pertinenza della Sovrintendenza Capitolina;
 - gestione di attività e servizi negli spazi culturali di pertinenza del Dipartimento Cultura, nonché organizzazione e gestione di eventi complessi per conto di Roma Capitale (quali ad esempio Carnevale Romano, Natale di Roma, Festival delle Letterature, Notte nei Musei, Roma Città Natale, Festival della Fotografia, Roma in Scena);
 - gestione del Sistema di Informazione Turistico Culturale (SIT) multicanale articolato in punti di informazione in città, “contact center” 060608, comunicazione web attraverso il sito www.turismoroma.it e attività diverse di accoglienza e promozione;
 - attività e servizi a supporto delle attività ed eventi del Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, gestione del Servizio Incontragiovani e delle ludoteche di Villa Borghese e Villa Torlonia;

- attività e servizi a supporto delle attività culturali e degli eventi coordinati dal Dipartimento Comunicazione – Tutela dei diritti del Cittadino di Roma Capitale;
 - gestione di attività e servizi, per conto del Gabinetto del Sindaco, con riferimento a: manifestazione ed eventi dallo stesso promosse o coordinate, con una valenza di interesse di carattere cittadino o nazionale in relazione alla dimensione o rilevanza, sociale, culturale o turistica; supporto nella gestione all’Ufficio Temporaneo di scopo denominato “Ufficio Centrale Sponsorizzazioni e Fund raising”;
 - attività e servizi e supporto alla gestione di progetti per il Dipartimento per la Riqualificazione delle Periferie, e per la gestione e sviluppo della rete dei centri culturali nelle periferie;
 - attività e servizi a supporto del Dipartimento Attività Economico-Produttive, Formazione e lavoro per la promozione e gestione delle manifestazioni a supporto istituzionale del commercio, quali Premio Maestri Artigiani e il Premio Cavalieri del Commercio; il supporto nella promozione e gestione delle attività svolte relativamente alla delega per il Litorale, quali la gestione del centro espositivo di Ostia;
- 2) di approvare il disciplinare delle modalità di attuazione dei servizi (all. A), il piano economico (all. B), gli standard quali-quantitativi dei servizi (all. C)
- 3) di approvare i corrispettivi a carico dell’Amministrazione Capitolina, secondo il piano economico allegato, come di seguito indicato:
- Sovrintendenza per ciascuna annualità 2012-2013:
- Euro 18.691.663,55 esenti I.V.A. ex art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 per ciascuna annualità per i servizi relativi alla visita dei Musei (escluso Macro) e delle attività ad esse inerenti;
 - Euro 1.812.615,06 esenti I.V.A. ex art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 per ciascuna annualità per i servizi relativi alla visita dei Musei (Macro) e delle attività ad esse inerenti;
 - Euro 11.410.492,66 comprensivo di I.V.A. al 21% per ciascuna annualità per le prestazioni di supporto alla Sovrintendenza (escluso Macro);
 - Euro 2.128.581,71 comprensivo di I.V.A. al 21% per ciascuna annualità per le prestazioni di supporto alla Sovrintendenza (Macro);
- Dipartimento Cultura per ciascuna annualità 2012-2014:
- Euro 560.888,25 esenti I.V.A. ex art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 per ciascuna annualità per le prestazioni proprie di archivi e biblioteche;
 - Euro 1.545.470,66 comprensivo di I.V.A. al 21% per ciascuna annualità per le prestazioni di supporto al Dipartimento;
- Dipartimento Turismo per ciascuna annualità 2012-2013
- Euro 4.731.038,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per ciascuna annualità per le attività di informazione e comunicazione turistica;
- Gabinetto del Sindaco per ciascuna annualità 2012-2013
- Euro 500.000,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per il 2012;
 - Euro 200.000,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per il 2013;

Dipartimento Comunicazione e Diritti dei Cittadini – Progetti Strategici e Grandi Eventi per ciascuna annualità 2012-2014

- Euro 136.637,13 comprensivo di I.V.A. al 21% per il 2012;
- Euro 110.000,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per il 2013;

Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici per ciascuna annualità 2012-2013

- Euro 1.554.640,00 esenti I.V.A. ex art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 per ciascuna annualità per i servizi relativi proprie di archivi e biblioteche;
- Euro 145.360,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per ciascuna annualità per le prestazioni di supporto al Dipartimento;

Dipartimento per la Riquilificazione delle Periferie per ciascuna annualità 2012-2013

- Euro 188.000,00 comprensivo di I.V.A. al 21% per ciascuna annualità;

Dipartimento per le Attività Economico e Produttive, Formazione e Lavoro per l'annualità 2012

- Euro 200.000,00 comprensivo di I.V.A. al 21%;

- 4) di impegnare gli importi relativi ai corrispettivi della gestione delle diverse attività affidate per le annualità 2012 e 2013.

All'impegno dei fondi necessari all'erogazione dei corrispettivi relativi alle annualità 2014 si provvederà con apposite determinazioni dirigenziali a cura degli Uffici competenti.

SOVRAINTENDENZA

Anno 2012

Centro di Costo 0MM Euro 34.043.352,98

- La spesa di Euro 13.539.074,37 inclusa I.V.A. al 21% grava la Pos. Fin. U1.03.0MCR del Centro di Costo 0MM del Bilancio 2012 (imp. n. 3765);
- La spesa di Euro 20.504.278,61 I.V.A. esente ai sensi dell'art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 grava la Pos. Fin. U1.03.0MCR del Centro di Costo 0MM del Bilancio 2012 (imp. n. 3766 – 3768);

Anno 2013

Centro di Costo 0MM Euro 34.043.352,98

- La spesa di Euro 13.539.074,37 inclusa I.V.A. al 21% grava la Pos. Fin. U1.03.0MCR del Centro di Costo 0MM del Bilancio 2013 (imp. n. 1988);
- La spesa di Euro 20.504.278,61 I.V.A. esente ai sensi dell'art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 grava la Pos. Fin. U1.03.0MCR del Centro di Costo 0MM del Bilancio 2013 (imp. n. 1989 – 1985);

DIPARTIMENTO CULTURA

Anno 2012

Centro di Costo 0AC – 0ZZ – IMM Euro 2.106.358,91

- La spesa di Euro 1.545.470,66 inclusa I.V.A. al 21% grava il Bilancio 2012 come segue:
 - Euro 1.346.208,50 la Pos. Fin. U1.03.1GSC C.d.C. 0AC (imp. n. 3777);
 - Euro 110.288,16 la Pos. Fin. U1.03.1GSC C.d.C. 0ZZ (imp. n. 3778);
 - Euro 88.974,00 la Pos. Fin. U1.03.1GSC C.d.C. IMM (imp. n. 3781);

- La spesa di Euro 560.888,25 I.V.A. esente ai sensi dell'art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 grava la Pos. Fin. U1.03.1GSC del Centro di Costo 0AC del Bilancio 2012 (imp. n. 3782);

Anno 2013

Centro di Costo 0AC – 0ZZ – IMM Euro 2.106.358,91

- La spesa di Euro 1.545.470,66 inclusa I.V.A. al 21% grava il Bilancio 2013 come segue:
 - Euro 1.346.208,50 la Pos. Fin. U1.03.1GSC C.d.C. 0AC (imp. n. 1993);
 - Euro 110.288,16 la Pos. Fin. U1.03.1GSC C.d.C. 0ZZ (imp. n. 1994);
 - Euro 88.974,00 la Pos. Fin. U1.03.1GSC C.d.C. IMM (imp. n. 1995);
- La spesa di Euro 560.888,25 I.V.A. esente ai sensi dell'art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 grava la Pos. Fin. U1.03.1GSC del Centro di Costo 0AC del Bilancio 2013 (imp. n. 1996);

DIPARTIMENTO TURISMO

Anno 2012

Centro di Costo 0TT Euro 4.731.038,00

- La spesa di Euro 4.731.038,00 inclusa I.V.A. al 21% grava la Pos. Fin. U1.03.0MCS del Centro di Costo 0TT del Bilancio 2012 (imp. n. 3787);

Anno 2013

Centro di Costo 0TT Euro 4.731.038,00

- La spesa di Euro 4.731.038,00 inclusa I.V.A. al 21% grava la Pos. Fin. U1.03.0MCS del Centro di Costo 0TT del Bilancio 2013 (imp. n. 1997);

GABINETTO DEL SINDACO

Anno 2012

Centro di Costo 0OI Euro 500.000,00

- La spesa di Euro 500.000,00 inclusa I.V.A. al 21% grava la Pos. Fin. U1.03.02ME del Centro di Costo 0OI del Bilancio 2012 (imp. n. 3767);

Anno 2013

Centro di Costo 0OI Euro 200.000,00

- La spesa di Euro 200.000,00 inclusa I.V.A. al 21% grava la Pos. Fin. U1.03.02ME del Centro di Costo 0OI del Bilancio 2013 (imp. n. 1984);

DIPARTIMENTO COMUNICAZIONE E DIRITTI DEI CITTADINI – PROGETTI STRATEGICI E GRANDI EVENTI

Anno 2012

Centro di Costo 1CO – 1DG Euro 136.637,13

- La spesa di Euro 136.637,13 inclusa I.V.A. al 21% grava il Bilancio 2012 come segue:
 - Euro 133.400,00 la Pos. Fin. U1.03.1CAL C.d.C. 1CO (imp. n. 3769);
 - Euro 3.237,13 la Pos. Fin. U1.03.1CAL C.d.C. 1DG (imp. n. 3770);

Anno 2013

Centro di Costo 1CO – 1DG Euro 110.000,00

- La spesa di Euro 110.000,00 inclusa I.V.A. al 21% grava il Bilancio 2013 come segue:

- Euro 50.000,00 la Pos. Fin. U1.03.1CAL C.d.C. 1CO (imp. n. 1986);
- Euro 60.000,00 la Pos. Fin. U1.03.1CAL C.d.C. 1DG (imp. n. 1987);

DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI

Anno 2012

Centro di Costo OPG Euro 1.700.000,00

- La spesa di Euro 145.360,00 inclusa I.V.A. al 21% grava la Pos. Fin. U1.03.0SRI del Centro di Costo OPG del Bilancio 2012 (imp. n. 3771);
- La spesa di Euro 1.554.640,00 I.V.A. esente ai sensi dell'art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 grava la Pos. Fin. U1.03.0SRI del Centro di Costo OPG del Bilancio 2012 (imp. n. 3773);

Anno 2013

Centro di Costo OPG Euro 1.700.000,00

- La spesa di Euro 145.360,00 inclusa I.V.A. al 21% grava la Pos. Fin. U1.03.0SRI del Centro di Costo OPG del Bilancio 2013 (imp. n. 1990);
- La spesa di Euro 1.554.640,00 I.V.A. esente ai sensi dell'art. 10 n. 22 D.P.R. n. 633/1972 grava la Pos. Fin. U1.03.0SRI del Centro di Costo OPG del Bilancio 2013 (imp. n. 1991);

DIPARTIMENTO PER LA RIQUALIFICAZIONE DELLE PERIFERIE

Anno 2012

Centro di Costo 1PZ Euro 188.000,00

- La spesa di Euro 188.000,00 inclusa I.V.A. al 21% grava la Pos. Fin. U1.03.1GSC del Centro di Costo 1PZ del Bilancio 2012 (imp. n. 3776);

Anno 2013

Centro di Costo 1PZ Euro 188.000,00

- La spesa di Euro 188.000,00 inclusa I.V.A. al 21% grava la Pos. Fin. U1.03.1GSC del Centro di Costo 1PZ del Bilancio 2013 (imp. n. 1992);

DIPARTIMENTO PER LE ATTIVITA' ECONOMICO E PRODUTTIVE, FORMAZIONE E LAVORO

Anno 2012

Centro di Costo 1IC Euro 200.000,00

- La spesa di Euro 200.000,00 inclusa I.V.A. al 21% grava la Pos. Fin. U1.03.02ME del Centro di Costo 1IC del Bilancio 2012 (imp. n. 3780).

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

L'anno duemiladodici, il giorno del mese di gennaio in Roma,

TRA

Roma Capitale, nelle persone di:

- il Sovrintendente ai Beni Culturali di Roma Capitale, dott. Umberto Broccoli, nato a Roma in data 4/9/54 domiciliato - per la carica - in Roma, Piazza Lovatelli 35;
- il Direttore del Dipartimento Turismo, dott.ssa Cristina Selloni, nata a Cagliari in data 13/02/1955 domiciliata - per la carica - in Roma, via Leopardi 35;
- il Direttore del Dipartimento Cultura, dott. Mario Defacqz, nato a Bari in data 16/03/63, domiciliato - per la carica - in Roma, Piazza Campitelli 7;
- il Direttore del Dipartimento Comunicazione, dott. Luigi Di Gregorio, nato a Roma in data 21/7/75, domiciliato - per la carica - in Roma, Circonvallazione Ostiense, 191;
- il Capo del Gabinetto del Sindaco, dott. Sergio Basile, nato a Palermo in data 14/06/48, domiciliato - per la carica - in Roma, Piazza del Campidoglio, snc;
- il Direttore del Dipartimento Servizi educativi e scolastici, dott. Giovanni Williams, nato a Roma in data 14/6/45, domiciliato - per la carica - in Roma, Via Capitan Bavastro, 94;
- il Direttore del Dipartimento per la Riquilificazione delle periferie, Arch. Francesco Coccia, nato a Roma in data 1/11/46, domiciliato - per la carica - in Roma, Via Petroselli 45;
- il Direttore del Dipartimento Attività economico-produttive, formazione e lavoro, dott. Marcello Menichini, nato a Roma in data 26/6/54, domiciliato - per la carica - in Roma, Via dei Cerchi 6

E

La Società Zètema Progetto Cultura S.r.l., con sede legale in Roma, Via Attilio Benigni 59, di seguito denominata Zètema, nella persona dell'Amministratore Delegato, Dott. Albino Ruberti, nato a Roma in data 28.2.1968, domiciliato - per la carica - in Roma, Via A. Benigni 59

Premesso

che il Consiglio Comunale, con deliberazioni n. 46 del 23 febbraio 2005 e n. 286 del 3 novembre 2005, ha autorizzato l'acquisizione dell'intero capitale sociale di Zètema Progetto Cultura S.r.l., (società nata nel 1998 su iniziativa di ACEA S.p.A., Civita Servizi s.r.l. e Costa Edutainment S.p.A. e al fine di creare un "operatore globale" in grado di fornire un'offerta integrata di servizi nel settore culturale e, in particolare, in quello museale);

che contestualmente all'acquisizione dell'intero capitale sociale, Roma Capitale era intervenuta anche sugli strumenti di governo e di controllo della società, al fine di adeguarli alle soluzioni già adottate per le altre società interamente controllate dalla stessa Roma Capitale e per renderli coerenti con le più recenti sentenze della Corte di Giustizia Europea in tema di organismi cosiddetti *in house providing*;

che, con deliberazione n. 69 del 14.11.2011 l'Assemblea Capitolina (ai sensi dell'art. 3 commi 27 e 28, L. 24 dicembre 2007, n. 244) ha approvato il mantenimento della partecipazione di Roma Capitale nella società di servizi strumentali in quanto svolge attività strettamente necessaria per il perseguimento delle finalità istituzionali dell'Ente;

U.M.

f

1

UR

FL

cces

Oh

f

stipulano e convengono quanto segue:

Art. 1 - Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante del presente Contratto, di seguito nominato per brevità Contratto.

Art. 2 - Struttura del Contratto -

Il Contratto si articola in quattro parti secondo la seguente struttura logica:

- I Parte - Durata e Oggetto
- II Parte - Obiettivi, modalità e impegni delle Parti
- III Parte - Monitoraggio e Controllo
- IV Parte - Disposizioni Varie

B.P.A.

ver

2

f

Per

ees

Ch

PARTE PRIMA - DURATA E OGGETTO

Art. 3 – Durata -

Il Contratto ha validità dal 1 gennaio 2012 al 31 dicembre 2014.

Art. 4 – Oggetto -

Il Contratto prevede e disciplina ai sensi delle vigenti disposizioni legislative, dello Statuto di Roma Capitale e di quello di Zètema, i rapporti tra Roma Capitale, nelle sue diverse articolazioni organizzative, e Zètema. Nell'ambito del processo di razionalizzazione dei servizi turistici-culturali e di promozione della Capitale, di organizzazione di manifestazioni sportive ed interventi di riqualificazione ambientale saranno possibili ulteriori affidamenti strumentali.

Al fine di ottenere le migliori sinergie ed ottimizzare il supporto alla pianificazione delle attività dell'Amministrazione Capitolina, su indicazione degli Uffici Competenti sarà inoltre possibile destinare risorse tecniche ed umane a progetti di riqualificazione delle periferie e alle ludoteche affidate a Zètema, per la programmazione di attività, eventi, mostre e per le attività gestionali.

4.1 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;
 - 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 Capitolina d'Arte Moderna;
 - Museo della Matematica di Villa Sciarra;
 - Museo Civico di Zoologia (di competenza del Dipartimento Cultura);
 - il complesso del MACRO (via Reggio Emilia, Testaccio e Pelanda) sino al momento del suo conferimento - totale o parziale - ad altro ente o associazione, della sua costituzione in fondazione ovvero della sua gestione secondo un diverso modello gestionale;

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

Nel triennio di vigenza contrattuale, subordinatamente al regolare svolgimento dei lavori (dall'1.1.2012 al 31.12.2014) è possibile, compatibilmente con una progettualità e modalità di gestione da condividere e con

V. Ricci

WM

3

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);
- Teatro di Villa Torlonia;
- Antiquarium del Celio;
- Museo del Pleistocenico.

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

- ✓ accoglienza e biglietteria;
- ✓ vigilanza 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 tecnici;
- ✓ 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.

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 nell'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 Sistema Musei della Sovrintendenza Capitolina, attualmente suddiviso tra Zètema e Sovrintendenza Capitolina.

Nell'organizzazione di servizi di gestione si dovranno effettuare le opportune sinergie con gli spazi e i centri culturali e gli spazi espositivi di Roma Capitale, aperti o di futura apertura, nonché delle ludoteche.

4.2 Rapporti con il Dipartimento Cultura

Il contratto prevede lo svolgimento di attività strumentali volte alla gestione integrata di attività e servizi, supporto tecnico-amministrativo e attività di informazione negli spazi culturali e nelle strutture di accoglienza di pertinenza del Dipartimento Cultura, nonché organizzazione e gestione di eventi complessi (ad esempio le manifestazioni di animazione del Sistema Musei Civici - quali Estate nei Musei, Notte nei Musei e Natale nei Musei - e Roma Città Natale, Festival delle Letterature, Festival della Fotografia, Roma in Scena, Carnevale Romano, Natale di Roma) e mostre.

Il contratto è inoltre funzionale alla gestione integrata tra gli spazi culturali e l'implementazione della Rete dei centri nelle periferie e della Rete europea dei centri culturali, di concerto con il Dipartimento Riqualficazione delle Periferie.

Si contribuirà inoltre al rafforzamento del sistema teatrale cittadino, secondo quanto indicato dalla memoria di Giunta del 16.10.2011, che prevede l'istituzione del sistema Casa dei teatri e della drammaturgia contemporanea e la sua integrazione con gli spazi e centri culturali di competenza dell'Amministrazione

U. Ricci

U. Ricci

4

Al

ees

Al

Al

Capitolina.

Gli spazi culturali, i musei e i servizi interessati dal Contratto sono attualmente:

- Archivio Capitolino;
- Silvano Toti Globe Theatre;
- Sala S. Rita;
- Casa dei Teatri a Villa Pamphilj;
- Casa del Cinema;
- Casa delle Letterature;
- Casa della Memoria;
- Museo Civico di Zoologia (nell'ambito del Sistema Musei della Sovrintendenza Capitolina);
- Servizio Toponomastica e Ufficio Cinema.

Nel triennio di vigenza contrattuale, subordinatamente al regolare svolgimento dei lavori (dall'1.1.2012 al 31.12.2014) 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 degli spazi culturali:

- Scuderie ex-Villino Corsini;
- Arco dei Quattro Venti.

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

- ✓ accoglienza e biglietteria;
- ✓ vigilanza e assistenza in sala;
- ✓ promozione e comunicazione, anche tramite il servizio 060608;
- ✓ pulizia;
- ✓ manutenzione ordinaria edilizia e degli impianti;
- ✓ ristoro e attività di catering;
- ✓ stipula di polizze assicurative;
- ✓ mostre ed eventi.

4.3 Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici

Il contratto prevede lo svolgimento di attività strumentali volte alla gestione di attività e servizi informativi per i giovani, supporto tecnico-amministrativo e attività negli spazi culturali e nelle strutture di accoglienza di pertinenza del Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici, nonché l'organizzazione e gestione di eventi e mostre.

I servizi relativi la gestione del Servizio Informagiovani, come Servizio Informativo Integrato Giovani su Cultura, Tempo Libero e Servizi della Città, sono:

- ✓ servizi di accoglienza e informazione;
- ✓ organizzazione e gestione della rete degli Sportelli Informativi;
- ✓ gestione, manutenzione e sviluppo della piattaforma informativa www.incontragiovani.it;
- ✓ implementazione della Banca dati del servizio Incontragiovani attraverso il lavoro di una redazione dedicata;
- ✓ attività e iniziative di promozione finalizzate alla valorizzazione del servizio;
- ✓ promozione e comunicazione del servizio.

L'elenco dei siti dove si svolge il servizio Incontragiovani è attualmente il seguente:

- Spazio Fori (all'interno del quale è collocato lo sportello Eurodesk);
- Sportello c/o Biblioteca Casa del Parco;
- Sportello c/o Biblioteca Cornelia;
- Sportello c/o Biblioteca Europea;
- Sportello c/o Biblioteca E. Flaiano;
- Sportello c/o Biblioteca G. Marconi;
- Sportello c/o Biblioteca G. Rodari;
- Sportello c/o Biblioteca E. Morante;
- Sportello c/o Università di Tor Vergata;

BR

LM

5

Plr

ees

OK

- Sportello c/o Biblioteca Vaccheria Nardi;
- Sportello c/o Centro Culturale E. Morante.

E' prevista in particolare la fornitura di tutti i servizi strumentali necessari al funzionamento degli Sportelli Informativi, quali:

- ✓ distribuzione di materiale informativo;
- ✓ manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura di Largo Corrado Ricci;
- ✓ coordinamento e supporto tecnico e amministrativo;
- ✓ fornitura dei materiali di cancelleria;
- ✓ pulizia relativamente allo sportello di Largo Corrado Ricci;
- ✓ attività di supporto al Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici;
- ✓ attività di monitoraggio.

Zètema curerà inoltre l'organizzazione di iniziative culturali, manifestazioni e festival atti a favorire il protagonismo e la partecipazione giovanili: eventi, mostre, spettacoli, concerti, etc.

I servizi saranno prestati secondo le modalità indicate nell'allegato "A", parte integrante del presente contratto.

Gli Sportelli oggetto del presente contratto potranno subire variazioni sia in aumento sia in diminuzione in seguito a nuove aperture o a chiusure per lavori straordinari, per diversa configurazione della rete del servizio disposta dall'Amministrazione o per revoca di disponibilità degli spazi da parte dei soggetti ospitanti.

In considerazione della prossima scadenza del contratto di gestione delle ludoteche, Zètema si impegna a sottoporre al Dipartimento un piano di gestione che presenti possibili soluzioni organizzative per le attività future.

Oltre ai servizi sopra evidenziati, l'Amministrazione potrà affidare attraverso singoli provvedimenti dirigenziali a Zètema tutte le attività strumentali alla valorizzazione del servizio quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - gestione di spazi, eventi, mostre, manifestazioni culturali e di spettacolo, iniziative e convegni per le quali si ritenga utile avvalersi delle competenze tecniche, progettuali e organizzative maturate da Zètema. 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.

4.4. Rapporti con il Dipartimento Turismo

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

- ✓ gestione della banca dati turistico-culturale "060608". Gestione dei siti che compongono il sistema informativo web del Dipartimento Turismo di Roma Capitale e relative versioni per dispositivi mobili ad esso collegate;
- ✓ 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;
- ✓ gestione e modalità di svolgimento della Rete dei Punti Informativi Turistici. I P.I.T. sono i seguenti:
 - Stazione Termini, Via Giovanni Giolitti 34 (binario 24);
 - Fiumicino Aeroporto, Terminal T3, Arrivi Internazionali;
 - Ciampino Aeroporto, Area doganale Sala Arrivi Internazionali;
 - Fori Imperiali, presso punto informativo "I Fori di Roma";
 - Castel S. Angelo;
 - Lungomare Paolo Toscanelli, Ostia Lido (P.I.T. stagionale: maggio-settembre);
 - Stazione Tiburtina (da attivare subordinatamente a tutti gli adempimenti previsti dall'attuazione della convenzione urbanistica del 23 dicembre 2005);
 - Via del Corso, Tridente.

Un altro punto informativo sarà ospitato presso la Casina del Vignola, sede del Centro di Documentazione sul Secondo Polo Turistico di Roma Capitale.

Inoltre è prevista la realizzazione di Punti Informativi temporanei in occasione di importanti eventi cittadini, di carattere congressuale, convegnistico, fieristico, culturale e di spettacolo.

b.k.

l.w.

6

Ph A

ees

of

f

- ✓ gestione dei servizi di carattere commerciale presso la rete dei P.I.T.: vendita di titoli di viaggio ATAC e per bus turistici, Roma Pass e altre card turistiche, guide e altri prodotti editoriali, merchandising e altri servizi di interesse turistico, che di volta in volta saranno definiti con l'A.C.;
- ✓ gestione del punto di informazione e di accoglienza presso il Dipartimento Turismo;
- ✓ fornitura di tutti i servizi necessari al funzionamento dei Punti Informativi Turistici;
- ✓ gestione e implementazione della Roma Pass e delle sue nuove declinazioni;
- ✓ gestione e manutenzione del sistema informatico;
- ✓ supporto tecnico alla rete dei Punti di Prima Accoglienza Turistica;
- ✓ supporto tecnico al servizio dei Tourist Angels;
- ✓ supporto tecnico per la realizzazione di eventi, spettacoli, convegni, partecipazione a Fiere e borse turistiche internazionali, attività di comunicazione e promozione;
- ✓ monitoraggio e customer satisfaction.

4.5 Rapporti con il Gabinetto del Sindaco

Il contratto prevede 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 una valenza di interesse di carattere cittadino o nazionale in relazione alla dimensione o rilevanza, sociale, culturale o turistica.

Zètema fornirà inoltre supporto all'Ufficio Temporaneo di scopo denominato "Ufficio Centrale Sponsorizzazioni e Fund raising" per: la gestione delle attività di programmazione e pianificazione, reperimento e gestione delle iniziative di *fund raising*; il coordinamento della gestione centralizzata delle sponsorizzazioni, anche mediante il raccordo operativo con i diversi uffici dell'Amministrazione Capitolina; la cura delle procedure amministrative di contrattualizzazione, nel rispetto della normativa vigente.

4.6 Rapporti con il Dipartimento Comunicazione di Roma Capitale

Il contratto prevede la gestione di attività e servizi a supporto delle attività culturali coordinate dal Dipartimento Comunicazione di Roma Capitale:

- ✓ attività e servizi a supporto di comunicazione e promozione;
- ✓ campagne di comunicazione su eventi di competenza;
- ✓ gestione dei flussi informativi in modalità multicanale e dei reclami inerenti le materie e gli uffici del Dipartimento Comunicazione - Tutela dei diritti dei cittadini, e relativo monitoraggio della qualità;
- ✓ indagini di customer satisfaction e mystery call riguardanti il servizio di primo ascolto;
- ✓ gestione e aggiornamento dei dati riferiti alle applicazioni informatiche in uso al Dipartimento per la gestione dei contatti con i cittadini;
- ✓ organizzazione e/o supporto tecnico per la realizzazione di eventi, spettacoli, convegni e manifestazioni, anche sportive;
- ✓ supporto tecnico-amministrativo per la gestione dei progetti del Dipartimento (in parte rilevante ai fini IVA per Roma Capitale).

4.7 Rapporti con il Dipartimento per la Riqualificazione delle Periferie

Il contratto prevede la gestione di servizi tecnici e amministrativi a supporto delle attività del Dipartimento. I servizi presso i centri culturali saranno gestiti di concerto con il Dipartimento Cultura e con una interconnessione con gli altri Dipartimenti eventualmente interessati e le istituzioni pubbliche e private del territorio (Municipi, Biblioteche, Associazioni Culturali, ecc.) con l'obiettivo di ampliare l'offerta culturale e creare sinergie nell'organizzazione di eventi e iniziative culturali. In particolare:

- gestione della Rete dei centri nelle periferie, attualmente aperti:
 - Centro Elsa Morante;
 - Centro San Basilio.

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;

B.M.

W.S.

7

Pl

d

ees

- ✓ pulizia interna e aree comuni;
 - ✓ manutenzione ordinaria edilizia e degli impianti;
 - ✓ stipula di polizze assicurative;
 - ✓ eventi (in parte rilevanti ai fini IVA per Roma Capitale);
 - ✓ mostre (in parte rilevanti ai fini IVA per Roma Capitale).
- ulteriore sviluppo e implementazione della Rete dei centri nelle periferie:
- Casale Alba – Parco di Aguzzano;
 - Casale Giano
 - Centro Collina della Pace
 - Largo Beltramelli.
- gestione integrata dei servizi all'interno della rete, sia per quanto concerne la gestione dei servizi legati alla conduzione e funzionamento delle strutture, sia per la gestione di servizi tecnico-professionali legati alla pianificazione e programmazione dell'offerta culturale;
- sviluppo di un modello gestionale per la rete dei centri culturali pur nel rispetto della peculiarità di ciascun centro;
- promozione della Rete europea dei centri culturali dei grandi centri urbani;
- supporto tecnico per la realizzazione di eventi, spettacoli, convegni, manifestazioni;
- supporto tecnico alla gestione dei progetti del Dipartimento (in parte rilevante ai fini IVA per Roma Capitale).

4.8 Rapporti con il Dipartimento Attività economico-produttive, Formazione e Lavoro

Il contratto prevede la gestione di servizi a supporto delle attività coordinate dal Dipartimento, e precisamente:

- supporto tecnico per campagne di comunicazione e realizzazione di eventi, spettacoli, convegni e manifestazioni. In particolare saranno curati il Premio Maestri Artigiani e il Premio Cavalieri del Commercio.

L'attività prevederà anche la definizione e pianificazione della strategia di comunicazione, gestione del piano mezzi, acquisto spazi, ideazione grafica, produzione e distribuzione dei materiali cartacei promozionali (inviti, dépliant, cartelle, manifesti) dell'evento presso il Sistema Musei Civici, i PIT, spazi dell'Amministrazione o altri da definire.

Il Dipartimento potrà anche affidare la gestione di altri eventi; in tal caso i corrispettivi previsti, gli obiettivi perseguiti e le modalità di esecuzione e controllo saranno espressi in appositi allegati approvati con successivi provvedimenti.

- supporto nella promozione e gestione delle attività svolte relativamente alla delega per il Litorale.

Zètema curerà la gestione del centro espositivo di Ostia, al fine di favorire l'ampliamento dell'offerta culturale del litorale, E' prevista la fornitura dei servizi seguente strumentali:

- ✓ accoglienza, biglietteria e vigilanza (gestita con le risorse indicate in tabella 1 – Ricpilogo personale);
- ✓ promozione e comunicazione, gestione sito web
- ✓ pulizia interna e aree comuni;
- ✓ manutenzione ordinaria edilizia;
- ✓ gestione mostre ed eventi;
- ✓ copertura assicurativa.

UR

UR

8

Ph
ees

f

Ph

PARTE SECONDA - OBIETTIVI, MODALITA' E IMPEGNI DELLE PARTI

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.

Le prestazioni che Zètema è chiamata a svolgere quale ente strumentale affidatario dei servizi di cui al presente contratto per la gestione delle strutture e degli spazi culturali, per la promozione e realizzazione di attività culturali integrate, di servizi turistici, di informazione e tecnici a supporto dell'Amministrazione, sono definite nel rispetto dello Statuto della stessa Società e delle linee programmatiche espresse dall'Amministrazione Capitolina nella Relazione Previsionale e Programmatica e nei documenti di programmazione.

Le attività previste dal contratto sono coerenti con il Bilancio Pluriennale di Roma Capitale e tengono conto di quanto previsto dal Piano di Sviluppo Strategico e dagli indirizzi relativi la messa a reddito delle attività e la gestione del patrimonio culturale.

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

- ✓ costante miglioramento dei livelli qualitativi e quantitativi 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 gestione integrata dei reclami con l'Amministrazione Capitolina;
- ✓ integrazione dei servizi di vigilanza ed assistenza in sala, di pari passo con l'ampliamento del numero di strutture da affidare previste, con un'attenzione al contenimento dei costi, anche mediante l'introduzione di nuove organizzazioni degli orari di apertura;
- ✓ supporto alle attività volte alla realizzazione di maggiori entrate derivanti dalla messa a reddito dei beni culturali, anche ai sensi di quanto previsto dalla vigente normativa in materia e alla gestione delle sponsorizzazioni;
- ✓ ampliamento dell'offerta culturale mediante la gestione integrata di spazi culturali ed espositivi e l'organizzazione di eventi;
- ✓ supporto alla Sovrintendenza nello sviluppo del servizio integrato di conservazione e valorizzazione del patrimonio culturale secondo i programmi annualmente concordati;
- ✓ pianificazione di una comunicazione e promozione integrata e multimediale, inclusa la promozione istituzionale delle attività commerciali;
- ✓ miglioramento della fruizione dell'offerta turistico-culturale della città mediante l'ampliamento e l'integrazione dei servizi di informazione;
- ✓ sviluppo della rete dei punti Incontragiovani che costituiscono il sistema informativo e d'orientamento per i giovani sul territorio;
- ✓ integrazione tra le attività e i servizi di supporto tecnico alle strutture organizzative firmatarie del presente contratto.

L'analisi del raggiungimento degli obiettivi prefissati sarà oggetto di apposita relazione illustrativa annuale predisposta entro il 31 marzo 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 – Livelli minimi dei servizi -

Il livello minimo dei servizi erogati 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;
- ✓ piena attuazione del presidio dei servizi di assistenza in sala, accoglienza, vigilanza, biglietteria, informazione turistica e di front-line nei punti Incontragiovani;
- ✓ utilizzo di personale qualificato, cioè con le caratteristiche professionali richieste, per la 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);

B. Li'

W

9

R

ees

f

d

Q

- ✓ 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 ad esempio: 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, apertura punti Informagiovani, 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. 7 – 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.

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

Zètema assume, inoltre, l'obbligo di osservare e far osservare dai propri dipendenti, collaboratori, terzi utenti o 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, da chiunque e comunque fatta valere, giudizialmente e/o extragiudizialmente.

Art. 8 – Corrispettivi e incentivi -

I corrispettivi sono individuati per gli anni 2012, 2013 e 2014 secondo quanto di seguito indicato.

Per l'affidamento dei servizi di cui al presente contratto, Roma Capitale corrisponderà a Zètema, a titolo di corrispettivo i seguenti importi:

2012-2013	
	IMPORTO IVA esente ex art. 10 n. 22 DPR 633/72
Sovrintendenza (servizi inerenti la visita)	€ 18.691.663,55
Sovrintendenza (servizi inerenti la visita MACRO)	€ 1.812.615,06
Dipartimento Cultura (servizi inerenti la visita di musei e mostre e prestazioni proprie di archivi e biblioteche)	€ 560.888,25
Dipartimento Servizi educativi e scolastici	€ 1.554.640,00

Per l'erogazione dei servizi di cui al presente contratto, inoltre, Roma Capitale corrisponderà a Zètema, a titolo di corrispettivo i seguenti importi:

SPK:

Wdy

10

Pw

eeeees

f

[Signature]

2012

	IMPORTO	IVA 21%	TOTALE
Sovrintendenza	€ 9.430.159,23	€ 1.980.333,44	€ 11.410.492,66
Sovrintendenza (MACRO)	€ 1.759.158,44	€ 369.423,27	€ 2.128.581,71
Dipartimento Cultura	€ 1.277.248,48	€ 268.22,18	€ 1.545.470,66
Dipartimento Turismo	€ 4.372.759,00	€ 981.279,00	€ 4.731.038,00
Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici	€ 120.132,23	€ 25.227,77	€ 145.360,00
Dipartimento Comunicazione	€ 112.923,25	€ 23.713,88	€ 136.637,13
Ufficio Gabinetto del Sindaco	€ 413.223,00	€ 86.777,00	€ 500.000,00
Dipartimento Riqualificazione delle Periferie	€ 155.371,90	€ 32.628,10	€ 188.000,00
Dipartimento Attività economico-produttive, Formazione e Lavoro	€ 165.289,26	€ 34.710,74	€ 200.000,00

2013

	IMPORTO	IVA 21%	TOTALE
Sovrintendenza	€ 9.760.737,74	€ 2.049.754,92	€ 11.810.492,66
Sovrintendenza (MACRO)	€ 1.759.158,44	€ 369.423,27	€ 2.128.581,71
Dipartimento Cultura	€ 1.277.248,48	€ 268.22,18	€ 1.545.470,66
Dipartimento Turismo	€ 4.372.759,00	€ 981.279,00	€ 4.731.038,00
Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici	€ 120.132,23	€ 25.227,77	€ 145.360,00
Dipartimento Comunicazione	€ 90.909,00	€ 19.091,00	€ 110.000,00
Ufficio Gabinetto del Sindaco	€ 165.289,00	€ 34.711,00	€ 200.000,00
Dipartimento Riqualificazione delle Periferie	€ 155.371,90	€ 32.628,10	€ 188.000,00
Dipartimento Attività economico-produttive, Formazione e lavoro	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

U. Me'

W

1)

P. Mees

P

P

Gli importi sopra indicati sono dettagliati nell'allegato "B".

Nel caso in cui intervenissero variazioni in aumento sul regime I.V.A., la differenza sarà coperta dall'Amministrazione Capitolina mediante adeguamento dei relativi trasferimenti.

Il pagamento del corrispettivo sarà effettuato con cadenza mensile, entro 30 giorni dalla data di presentazione da parte di Zètema di regolari fatture ai singoli Dipartimenti, secondo le competenze, per le prestazioni eseguite.

Zètema, inoltre, per quanto riguarda i servizi inerenti la visita destinati alla Sovrintendenza e al Museo Civico di Zoologia, introiterà direttamente in nome e per conto del Comune di Roma Capitale gli incassi di biglietteria, fornendo con cadenza settimanale i dettagli giornalieri della movimentazione di ciascun museo; mensilmente l'importo complessivo degli incassi di biglietteria sarà trattenuto da Zètema a titolo di pagamento parziale delle fatture dalla stessa emesse alla Sovrintendenza in relazione ai servizi inerenti la visita; gli eventuali incassi eccedenti l'importo annuo di € 5.770.000,00 (cinquemilioni-settecentosettantamila/00) saranno ripartiti al 50% tra incentivi destinati a Zètema e attività di valorizzazione del patrimonio culturale di competenza di Roma Capitale, individuate secondo un piano di interventi definito dalla Sovrintendenza.

Gli eventuali minori incassi rispetto all'importo annuo previsto di € 5.770.000,00 (cinquemilioni-settecentosettantamila/00) comporteranno la riduzione di pari importo del corrispettivo di € 18.691.663,54 dovuto a Zètema in relazione alla voce Sovrintendenza (servizi inerenti la visita) di cui alla precedente tabella 2012-2013 e di cui all'allegato B - Piano economico Sovrintendenza.

In caso di riduzioni delle predette entrate dovute a cause esterne non dipendenti dall'azienda, i minori introiti verranno coperti dall'Amministrazione Capitolina mediante adeguamento dei relativi trasferimenti, dietro emissione di fattura da parte di Zètema.

Per quanto riguarda gli altri servizi inerenti alla Sovrintendenza, Zètema introiterà direttamente i proventi delle attività commerciali al netto dei costi di gestione, sostenuti nella erogazione del servizio, fino ad un importo massimo annuo di € 750.000,00 (settecentocinquantamila/00), IVA esclusa.

Analogamente a quanto sopra previsto (per gli incassi di biglietteria) gli eventuali incassi eccedenti l'importo annuo di € 750.000,00 (settecentocinquantamila/00) saranno ripartiti al 50% tra incentivi destinati a Zètema e attività di valorizzazione del patrimonio culturale di competenza di Roma Capitale, individuate secondo un piano di interventi definito dalla Sovrintendenza.

Nell'ambito dell'aumento di euro 5,00 apportato al prezzo al pubblico della card Roma Pass a partire dal 1 gennaio 2012, Zètema introiterà il maggiore incasso derivante dall'aumento di € 1,60 IVA inclusa del prezzo al pubblico della Roma Pass, con un incasso totale stimato in € 960.000,00 che saranno destinati in quota parte al saldo di € 400.000,00 IVA inclusa per servizi svolti a supporto della Sovrintendenza e di € 560.000,00 IVA inclusa per servizi svolti a supporto del Dipartimento Turismo.

Per l'organizzazione di mostre, eventi ed attività culturali affidati a Zètema, la stessa introiterà direttamente gli incassi di biglietteria, oltre a quelli relativi alle sponsorizzazioni, contributi pubblici (quali Regioni, Province, Ministeri ed altri) e alle attività commerciali.

In caso di mostre, la Sovrintendenza potrà prevedere un incremento delle tariffe secondo il Tariffario approvato dall'Assemblea Capitolina e vigente al momento della mostra. Tale incremento potrà essere destinato alla copertura dei costi delle mostre stesse.

In caso di eccedenze, sarà applicato lo stesso criterio di ripartizione al 50% utilizzato per le eccedenze degli incassi di biglietteria e attività commerciali.

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 e dei ricavi sono stati utilizzati i seguenti parametri:

✓ quantità delle ore di presidio erogate il cui corrispettivo si basa sul prezzo medio orario relativo alla

G. Di

W

12

W

f

f

- fascia contrattuale della mansione, come da declaratoria del CCNL Federculture e dei contratti integrativi;
- ✓ quantità delle risorse umane impiegate, il cui corrispettivo tiene conto del costo del lavoro riferito al CCNL Federculture e ai contratti integrativi;
 - ✓ altri servizi richiesti per la gestione del Sistema Musei della Sovrintendenza Capitolina, delle ludoteche, degli spazi culturali di pertinenza del Dipartimento Cultura, del servizio Incontragiovani, del Sistema di Informazione Turistico Culturale (SIT), del Dipartimento per la Riqualficazione delle Periferie e del Dipartimento Attività produttive, Formazione e Lavoro e la gestione degli eventi, il cui corrispettivo è determinato a corpo;
 - ✓ introiti di biglietteria del Sistema Musei Civici: la previsione è basata sugli introiti degli ultimi due anni (2010: € 4.466.785; 2011 -al 30 novembre-: € 4.171.972) e sulla revisione dell'attuale tariffa;
 - ✓ introiti servizi commerciali: le previsioni sono basate sull'andamento degli introiti degli ultimi due anni.

Art. 9 – Impegni della Società -

Zètema, ente strumentale di Roma Capitale che regola i propri rapporti con l'Amministrazione Capitolina attraverso il presente contratto di affidamento di servizi, non dovrà svolgere attività concorrenziali sul mercato, e dovrà attenersi al rispetto delle disposizioni del Codice di Corporate Governance di Roma Capitale.

Al fine di facilitare la regolare pianificazione ed erogazione dei servizi di cui al presente contratto, Zètema indicherà i propri responsabili, ai quali sarà attribuita l'autonomia necessaria ad affrontare e risolvere i problemi operativi e di coordinamento interno.

Zètema si impegna a rendere disponibili le risorse necessarie e il personale qualificato allo svolgimento delle attività relative ai servizi di cui al presente contratto.

Zètema garantisce il rispetto dei tempi previsti per la realizzazione degli interventi relativi all'erogazione dei servizi medesimi.

Zètema manleva e garantisce Roma Capitale da qualsiasi pretesa di terzi connessa o comunque derivante dallo svolgimento di ogni attività inerente i servizi oggetto del presente 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 dovrà garantire l'applicazione del CCNL Federculture e del contratto integrativo, delle disposizioni in materia di rapporti 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. 10 – 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, ad informare il personale capitolino circa le clausole del presente contratto, al fine di garantire una reciproca positiva collaborazione.

Art. 11 - Politica tariffaria -

La politica tariffaria è di esclusiva pertinenza di Roma Capitale, che in piena autonomia fissa la struttura dei prezzi dei biglietti di ingresso ai siti di sua competenza. Eventuali modifiche delle tariffe, che saranno decise dall'Amministrazione Capitolina nel corso del presente contratto, saranno comunicate a Zètema in forma scritta. Nel caso di riduzioni tariffarie si dovrà procedere alla rinegoziazione dei corrispettivi di cui all'art. 8.

Art. 12 –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 in materia dalla normativa. Gli stessi dovranno essere inviati mediante report, con cadenza trimestrale, alle Direzioni.

PARTE TERZA –MONITORAGGIO E CONTROLLO

Art. 13 – Monitoraggio e Controllo -

Le attività di cui all'art. 4, per il perseguimento degli obiettivi strategici di cui all'art. 5 del presente contratto, sono oggetto di un'attività di monitoraggio e controllo a cura degli stessi Dipartimenti e Uffici che sottoscrivono il presente contratto, con riferimento ai livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati e all'andamento finanziario delle entrate e delle uscite derivanti dagli incassi delle biglietterie e delle attività commerciali.

Al fine di consentire la verifica dello stato di attuazione delle attività svolte, Zètema è tenuta a redigere e inviare rapporti trimestrali entro 30 giorni dalla chiusura del trimestre di riferimento.

Art. 14 - Sanzioni -

In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di cui all'art. 5 o assolvimento degli impegni assunti da Zètema e dall'Amministrazione nel presente contratto, nonché in caso di gravi inadempienze di Zètema, si applicano le sanzioni di cui al presente articolo.

Fatto salvo il caso di forza maggiore, le penali sono così commisurate:

- ✓ mancata attuazione del presidio dei servizi svolti per tutti i Dipartimenti e Uffici: Zètema è tenuta, a titolo di penale, ad istituire una banca ore a credito dell'Amministrazione Capitolina da utilizzare secondo modalità da concordare entro 60 gg. dall'entrata in vigore del contratto;
- ✓ tempestività degli interventi di manutenzione: in caso di mancato o tardivo intervento, oltre le 24 ore dalla segnalazione, nella manutenzione e nella riparazione del sistema e delle apparecchiature telefoniche del Contact Center, nella riparazione di malfunzionamenti dell'applicativo della Banca Dati e dei collegamenti informatici e telematici del Sistema Informativo Turistico, nel ripristino della funzionalità degli apparati delle biglietterie elettroniche, verrà applicata la penale di € 500,00 al giorno per ogni singola infrazione;
- ✓ mancato raggiungimento degli standard minimi di qualità del servizio misurato secondo le indagini di "customer satisfaction": Zètema è tenuta - a titolo di penale - ad attivare nell'arco del semestre successivo gli interventi che l'Amministrazione Capitolina riterrà necessario disporre, dopo le valutazioni del caso, per la soluzione delle problematiche evidenziate dall'indagine stessa;
- ✓ fornitura di servizi di didattica: in caso di mancata fornitura di servizi di didattica Zètema è tenuta - a titolo di penale - a garantire il risarcimento attraverso la fornitura gratuita di ugual numero di attività analoghe, secondo modalità da concordare;
- ✓ piano editoriale: in caso di mancata realizzazione del piano editoriale concordato con l'Amministrazione Capitolina, verrà applicata la penale di € 300,00 per ogni titolo non pubblicato;
- ✓ recapito dei materiali informativi: in caso di mancato recapito dei materiali informativi e promozionali verrà applicata la penale di € 100,00 per ogni infrazione;
- ✓ servizio di pulizia dei siti: in caso di mancata o insoddisfacente pulizia quotidiana dei siti, che leda il decoro e l'immagine dell'Amministrazione, sarà applicata la penale di € 800,00 per ogni infrazione;

B. Ricci

W

14

Ph

d

k

d

- ✓ mancata accettazione di progetti eseguiti: verifica delle contestazioni e definizione di tempi e modalità di riconsegna da parte di Zètema.

Le Parti concordano, inoltre, che eventuali modifiche ai servizi e alle attività di cui all'art. 4, 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.

O.M.

W

15

AW
lllll

f p

Q

PARTE QUARTA – DISPOSIZIONI VARIE

Art. 15 - 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 per la riconsegna degli spazi gestiti e comunque fino al subentro del nuovo gestore.

In caso di conferimento - totale o parziale - del complesso del MACRO ad altro ente o associazione, della sua costituzione in fondazione ovvero della sua gestione secondo un diverso modello gestionale, il contratto si intenderà sciolto per mutuo consenso tra le Parti limitatamente ai reciproci diritti e obbligazioni derivanti e/o connessi all'erogazione del servizio a favore del MACRO e il corrispettivo di cui all'art. 8 verrà proporzionalmente ridotto. Nelle predette ipotesi, Zètema riconosce ed accetta la facoltà del MACRO di decidere se continuare ad avvalersi dei servizi prestati da Zètema e si impegna a garantire i predetti servizi ai termini e alle condizioni di cui al presente contratto.

Art. 16 – Controversie -

Per eventuali controversie non risolte in via amichevole con le strutture dell'Amministrazione Capitolina affidatarie dei servizi del presente contratto, si farà ricorso alla giustizia ordinaria.

Il Foro competente è quello del Tribunale di Roma.

Art. 17 – Registrazione -

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

Art. 18 – Modifiche, aggiornamenti e rinnovi -

Qualora si rendesse necessario prima della scadenza, le parti, di comune accordo, possono procedere a modifiche e aggiornamenti delle disposizioni contenute nel presente contratto. Le modifiche, dovute al sopraggiungere di fatti nuovi ed imprevisi, dovranno essere espresse, adeguatamente motivate, e specificamente riferite alle previsioni del presente contratto.

Entro i due mesi precedenti alla data di scadenza le parti provvederanno a ridefinire consensualmente le condizioni contrattuali per l'eventuale rinnovo.

Nell'ambito dei servizi del presente contratto, è possibile affidare a Zètema la fornitura di maggiori prestazioni di servizio con specifici provvedimenti dirigenziali, sia dei soggetti firmatari del presente contratto, sia di altri Uffici o Dipartimenti dell'Amministrazione Capitolina.

Zètema si impegna a svolgere gli ulteriori servizi, come richiesto da Roma Capitale, fermo restando l'individuazione dei corrispettivi da corrispondere a Zètema, da determinarsi previo accordo tra le parti.

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

Art. 19 - 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;
- il Dipartimento Turismo in Roma, Via Leopardi, 24;
- il Dipartimento Cultura in Roma, Piazza Campitelli, 7;
- il Gabinetto del Sindaco in Roma, Piazza del Campidoglio, snc;
- il Dipartimento Comunicazione in Roma, Circonvallazione Ostiense, 191;
- il Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici in Roma, Via Capitan Bavastro, 94;
- il Dipartimento per la Riqualificazione delle Periferie in Roma, via Petroselli, 45;
- il Dipartimento per le Attività economico- produttive in Roma, Via dei Cerchi, 6;

v.l.

W

16

Ph

d

jk

Q

per Zètema Progetto Cultura s.r.l.,

– la sede legale della Società in Roma, Via Attilio Benigni, 59.

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.

ALLEGATI:

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

Letto, approvato e sottoscritto:

Per ROMA CAPITALE

IL SOVRAINTENDENTE

Prof. Umberto Broccoli



IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO TURISMO

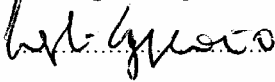
Dott. ssa Cristina Selloni

IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO CULTURA

Dott. Mario Defacqz

IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO COMUNICAZIONE

Dott. Luigi Di Gregorio



IL CAPO DEL GABINETTO DEL SINDACO

Dott. Sergio Basile

IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI

Dott. Giovanni Williams

IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO PER LA RIQUALIFICAZIONE DELLE PERIFERIE

Arch. Francesco Coccia



IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO ATTIVITA' ECONOMICO-PRODUTTIVE, FORMAZIONE E LAVORO

Dott. Marcello Menichini













Per ZÈTEMA PROGETTO CULTURA S.r.l.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

Dott. Albino Ruberti

.....

ALLEGATO A - DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO**ATTIVITÀ CULTURALI COORDINATE DAL GABINETTO DEL SINDACO****Supporto tecnico per la realizzazione 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 una valenza di interesse di carattere cittadino o nazionale in relazione alla dimensione o rilevanza, sociale, culturale o turistica.

L'importo economico relativo al supporto nella gestione di eventi è indicata nell'allegato B e sarà formalizzata con specifici provvedimenti dirigenziali; allo stesso modo, nell'ambito dei servizi del presente contratto, è possibile affidare a Zètema la fornitura di maggiori prestazioni di servizio con ulteriori specifici provvedimenti dirigenziali, fermo restando l'individuazione dei corrispettivi da corrispondere a Zètema, da determinarsi previo accordo tra le parti.

Supporto all'Ufficio Temporaneo di scopo denominato "Ufficio Centrale Sponsorizzazioni e Fund raising"

In considerazione della provata esperienza nel settore, Zètema fornirà inoltre supporto all'Ufficio Temporaneo di scopo denominato "Ufficio Centrale Sponsorizzazioni e Fund raising" per: la gestione delle attività di programmazione e pianificazione, reperimento e gestione delle iniziative di *fund raising*; il coordinamento della gestione centralizzata delle sponsorizzazioni, anche mediante il raccordo operativo con i diversi uffici dell'Amministrazione Capitolina; la cura delle procedure amministrative di contrattualizzazione, nel rispetto della normativa vigente.

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 supporto al coordinamento della gestione integrata di spazi culturali, di concerto con il Dipartimento Cultura, al fine di garantire una forte interconnessione con le altre istituzioni pubbliche e private del territorio (Municipi, Biblioteche, ecc.), l'ampliamento dell'offerta culturale e una maggiore connessione tra i servizi gestiti e l'organizzazione di eventi e iniziative, attualmente in merito alla gestione della Rete dei centri nelle periferie, attualmente aperti:

- Centro Elsa Morante
- Centro San Basilio.

Le attività e i servizi strumentali da svolgere sono:

- 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;
- mostre.

Al fine ottenere le migliori sinergie ed ottimizzare il supporto alla pianificazione delle attività dell'Amministrazione Capitolina, su indicazione degli Uffici Competenti sarà possibile destinare risorse tecniche ed umane già assegnate con il presente contratto a progetti di riqualificazione delle periferie, per la programmazione di attività, eventi, mostre e per le attività gestionali.

I servizi potranno essere integrati o ampliati con affidamenti successivi, attraverso singoli provvedimenti dirigenziali.

a) Centro culturale Elsa Morante

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.

Zètema – d'accordo con il Dipartimenti Cultura e Periferie, e in funzione delle risorse a disposizione - potrà attivare i seguenti servizi strumentali:



Programmazione delle attività culturali e gestione amministrativa del Centro

La programmazione culturale verrà definita in accordo con il Dipartimento Cultura. 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 .

Servizio di accoglienza, vigilanza e sicurezza

Zètema garantisce tutti i giorni la vigilanza diurna/portineria dalle ore 18.00 alle ore 09.00 con n.1 risorsa per ogni turno. La domenica e i festivi il turno copre l'intera giornata.

Tale servizio garantisce la salvaguardia della sicurezza della struttura ed evita l'accesso del pubblico negli orari in cui non è aperta al pubblico. La vigilanza e sicurezza è garantita anche dall'impianto d'allarme e videosorveglianza, oltre che da apposita copertura assicurativa.

Servizio Accoglienza e Assistenza in sala per attività di programmazione in sala

Zètema garantisce l'apertura della struttura per un minimo di 100 eventi, numero che potrà essere implementato a seconda della programmazione stabilita dal Centro, sempre in accordo con il Dipartimento Cultura e dalle risorse reperite tramite le attività di fundraising.

Durante l'apertura serale della Sala Teatro del Centro al pubblico, in presenza di eventi per i quali è richiesto il servizio di accoglienza, si garantisce la copertura tale attività con diversi livelli di servizio, in media 2 unità, a seconda dell'entità dell'evento. Il servizio può essere implementato con funzione di biglietteria in occasione di eventi a pagamento e su richiesta può essere offerto anche il servizio di guardaroba.

Servizio di pulizia, antincendio, manutenzione e Verde

Sono garantiti – in funzione delle risorse economiche a disposizione - servizi quali: la manutenzione ordinaria, la fornitura e manutenzione degli estintori, la manutenzione idraulica, la tenuta in efficienza della struttura, rilevazione incendi, gestione impianto antincendio, impianto antintrusione, gestione del verde compresi gli impianti di irrigazione.



Il Servizio di pulizia, che sarà concordato con il Dipartimento e eseguito in funzione delle risorse economiche a disposizione, prevede turni di pulizie definiti mensilmente, conseguentemente agli orari di apertura al pubblico e lo svolgimento delle manifestazioni.

Servizio di supporto alle attività di comunicazione e promozione

Il servizio è finalizzato alla massima diffusione delle informazioni relative le attività in programma presso il Centro Culturale Elsa Morante.

Zètema potrà eseguire: la progettazione grafica e la diffusione territorio sul sito web di materiali di promozione della programmazione periodica; il costante aggiornamento del sito www.centroelsamorante.roma.it; il supporto dell'ufficio stampa con la redazione e l'invio di comunicati, con volumi e periodicità adeguati alla tipologia degli eventi/proiezioni che verranno programmate.

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 del Centro Elsa Morante, 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 dovrà essere svolto da personale specializzato e dovrà essere garantita l'applicazione della normativa vigente in materia di qualità e di garanzia della sicurezza.

Spazi espositivi

Il Centro Culturale Elsa Morante potrà ospitare/organizzare un minimo di 10 mostre l'anno per un totale di 150 giorni l'anno che saranno accessibili negli orari di apertura del centro.

Servizio di Libreria/Mediateca

Zètema potrà attivare un servizio di libreria/mediateca specializzata nel settore artistico, anche ricorrendo a società specializzate, nel rispetto della procedura di evidenza pubblica.

Gestione del servizio di ristorazione

Zètema potrà attivare un servizio di ristorazione, anche ricorrendo a società specializzate, nel rispetto della procedura di evidenza pubblica.

Il servizio sarà erogato nei locali del Centro messi a disposizione dall'Amministrazione Capitolina. L'orario del servizio, da svolgere almeno nei giorni in cui sono previsti eventi culturali, dalle 13 alle 21 (orario che può essere modificato d'accordo con la Direzione). Il servizio è accessibile dai disabili.

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.

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.

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.

b) Centro San Basilio

Zètema – d'accordo con il Dipartimenti Cultura e Riqualificazione delle Periferie Periferie, e in funzione delle risorse a disposizione - potrà attivare i seguenti servizi strumentali.

La programmazione culturale verrà definita in accordo con il Dipartimento Cultura e in funzione delle risorse a disposizione - potrà attivare i seguenti servizi strumentali:

- Accoglienza, biglietteria e vigilanza
- didattica e formazione, come per es.: laboratorio di pittura (writing) e corsi di avviamento a professioni quali dj set (musica elettronica), promotore commerciale, estetista, antichi mestieri artigianali, ;
- 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;
- iniziative culturali, come ad esempio corsi ballo per ragazzi (come ad es.: hip-hop, break dance, funky) e per adulti (ad es.: liscio, tango,...); proiezioni di cortometraggi e video-clip;
- ulteriore sviluppo e implementazione della Rete dei centri nelle periferie, quali:
 - Casale Alba – Parco di Aguzzano;
 - Casale Giano;
 - Centro Collina della Pace;
 - Largo Beltramelli.



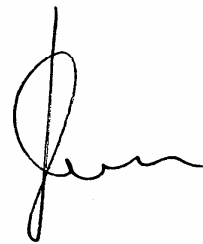
Creazione di una Rete di Centri Culturali nelle Periferie

Oltre alla gestione dei Centro Culturali Elsa Morante e S. Basilio, Zètema si impegna a realizzare un Business Plan per la gestione integrata degli altri centri culturali previsti dall'amministrazione capitolina, con l'obiettivo di mettere a frutto l'esperienza maturata e creare una rete dei centri in grado di creare sinergie ed economie gestionali a tutto tondo (sia per la gestione dei servizi cosiddetti generali; che per quelli culturali).

Zètema inoltre supporterà il Dipartimento nella promozione della Rete europea dei centri culturali dei grandi centri urbani.

Supporto tecnico alla gestione dei progetti

In considerazione delle specifiche esperienze della società, oltre alle attività sopra descritte, l'Amministrazione potrà affidare attraverso singoli provvedimenti dirigenziali a Zètema il supporto tecnico alla gestione di progetti del Dipartimento.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'Z' followed by several cursive letters, likely representing the name of the signatory.

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

La gestione degli spazi culturali di competenza del Dipartimento Cultura è organizzato come di seguito descritto.

Oltre alle prestazioni che seguono, Zètema si rende disponibile a svolgere per conto del Dipartimento Cultura servizi trasversali di comunicazione e promozione e qualsiasi altra iniziativa relativa a servizi di gestione di eventi complessi nonché di spazi culturali per la quale 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 controllo saranno espressi in appositi allegati approvati con successivi provvedimenti.

1.a Spazi in cui si svolgono servizi inerenti la visita a musei e mostre e prestazioni proprie di archivi e biblioteche

Sala Espositiva S. Rita

Servizio di assistenza in sala

Il servizio di assistenza in sala verrà erogato nella Sala Espositiva S. Rita secondo le indicazioni del Dipartimento Cultura. Il servizio dovrà essere svolto da personale qualificato con conoscenza di elementi correnti di lingua inglese.

Il servizio di assistenza in sala dovrà essere organizzato in modo da fornire un orientamento e informazioni sulle iniziative in corso presso la Sala Espositiva S. Rita.

Il servizio di assistenza in sala verrà erogato con n. 1 unità di personale, che Il personale dovrà occuparsi in particolare di:

- assicurare assistenza al visitatore nel corso della visita in occasione di esposizioni, concerti, conferenze ed altre attività similari;
- fornire indicazioni riguardo ai servizi presenti e al loro utilizzo;
- fornire informazioni di base riguardo alla storia e tipologia della Sala, e ai materiali esposti;
- supportare il visitatore nell'utilizzo dei supporti didattici presenti all'interno della Sala;
- presidiare le sale espositive;
- esercitare un controllo attivo sui visitatori affinché gli stessi rispettino le norme di comportamento per il pubblico all'interno della Sala;
- controllare l'integrità delle opere, dei reperti, dei materiali esposti, degli arredi e degli ambienti;
- fornire informazioni sugli altri spazi del Dipartimento Cultura segnalando i principali canali di informazione (es. 060608).



Il servizio dovrà essere garantito nelle giornate e nel corso dell'orario di apertura al pubblico attualmente in vigore nella Sala Espositiva di S. Rita (dal martedì al sabato dalle ore 11 alle ore 19). Il Dipartimento Cultura, di comune accordo con Zètema, potrà modificare gli orari sopraindicati.

Il personale addetto all'assistenza in sala dovrà svolgere il servizio munito di cartellino di riconoscimento.

La responsabilità di apertura e chiusura dei locali, sarà di competenza della Sovraintendenza Capitolina e del Dipartimento Cultura.

Casa della Memoria – Centro di Documentazione

Servizio di accoglienza in sala

Il servizio dovrà essere garantito nelle giornate e nel corso dell'orario di apertura al pubblico in vigore a Casa della Memoria e della Storia (dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 20,00, organizzando i turni nell'ambito delle ore giornaliere). Il Dipartimento Cultura, di comune accordo con Zètema, potrà modificare gli orari sopraindicati.

Il servizio di accoglienza in sala dovrà essere erogato nei locali del Centro di Documentazione, situati al piano terra, prevedendo la presenza di n. 1 unità di personale per turno di 5 ore giornaliere per 5 giorni la settimana.

Il personale, oltre a fornire informazioni di carattere generale sull'attività della Casa della Memoria, orienterà il pubblico verso le varie associazioni che in essa hanno la loro sede e gli archivi documentari.

Servizio di gestione della Sala Multimediale

Il servizio di gestione della Sala Multimediale prevede la presenza di n. 1 unità di personale per 5 ore giornaliere per 5 giorni la settimana, che consentirà al pubblico la fruizione dei materiali e allo stesso tempo garantirà la salvaguardia degli strumenti tecnologici in dotazione presso la Sala.

Servizio di supporto in sala per attività straordinarie

Il servizio prevede la presenza di n. 2 postazioni di assistenza e di supporto durante lo svolgimento di attività straordinarie in orario serale, per un totale di 50 ore/anno.

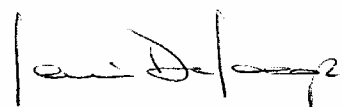
Archivio Storico Capitolino

Servizio di assistenza in sala

Il servizio di assistenza in sala si intende a supporto del servizio di sala già esistente e curato da personale qualificato di Roma Capitale.

Il servizio verrà erogato presso le sale di consultazione dell'Archivio Capitolino secondo le indicazioni della Direzione dell'Archivio stesso.

Il servizio dovrà essere svolto da personale qualificato nel numero di 3 unità in



grado di svolgere le mansioni di seguito descritte:

- Servizio di prima accoglienza;
- Prese del materiale per la consultazione secondo le richieste degli utenti;
- 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, cioè lunedì e venerdì dalle 8,45 alle 13,15; martedì, mercoledì e giovedì dalle 8,45 alle 16,15. La Direzione dell'Archivio Capitolino, di comune accordo con Zètema, potrà modificare gli orari sopraindicati.

Il servizio dovrà essere garantito con 1 unità anche nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 18 alle 20, e il sabato dalle 7,45 alle 14,15. Il personale Zètema in servizio in questo orario avrà la responsabilità delle chiavi per l'accesso alla Direzione e agli uffici dell'Archivio Capitolino.

La Direzione dell'Archivio Capitolino, di comune accordo con Zètema, potrà modificare gli orari sopraindicati.

Servizio Toponomastica

Il servizio presso l'Ufficio Toponomastica riguarda in particolare i settori dello Schedario e dell'Archivio Toponomastico, dell'Ufficio assegnazione numeri civici e del Servizio Tecnico.

In particolare sono garantiti i seguenti servizi, mediante 3 impiegati part-time (1 a 24 ore/sett. e 2 a 18 ore/sett) , con il seguente orario: 1 addetto il lun., mar., merc., ven dalle 9,00 alle 13,00, il gio. dalle 9,00 alle 17.30; 2 addetti il mar. e giov. dalle 8 alle 17.30. Il personale a 24 h è garantito per due mesi; con successivi incarichi sarà possibile estendere il servizio.

Schedario e l'Archivio Toponomastico:

- mansioni di 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;

Servizio Tecnico:

- ricevimento del pubblico;
- aggiornamento cartografie;
- rilascio cartografie;
- copie cartografiche;
- graficizzazione analisi urbanistiche relative a sito Unesco.

Ufficio Cinema

Vengono garantiti i seguenti servizi, mediante 1 impiegato part-time (19 ore/sett.):
aggiornamento dell'archivio delle location presso le quali sono girate pellicole.

Casa delle Letterature

Servizio di accoglienza

Il servizio di accoglienza è prestato in orario di apertura al pubblico della sede con n. 1 postazione in orario 9.00-19.00, comprensivo di n. 2 turni di 5 ore ciascuno per 5 giorni settimanali (esclusi sabato e domenica).

Servizio di supporto al punto lettura

il servizio è prestato in orario di apertura al pubblico della sede con n. 1 postazione in orario 9.00-19.00, comprensivo di 2 turni di 5 ore ciascuno per 5 giorni settimanali (esclusi sabato e domenica). Una postazione aggiuntiva sarà inoltre dedicata al supporto dei servizi librari del Fondo Siciliano per un totale di 37 ore settimanali.

Servizio di supporto per attività straordinarie

Il Servizio viene erogato con n. 2 postazioni in orario 19,00- 22,00 per 3 volte al mese in occasione di attività straordinarie organizzate nella struttura.

Al personale Zètema compete l'apertura e la chiusura della sede (orario 9,00 – 19,00) ed ha la responsabilità delle chiavi per l'accesso alla Casa delle Letterature.

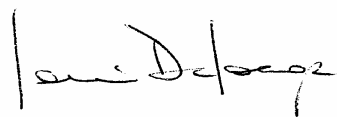
Nel mese di Agosto la Casa delle Letterature osserva la chiusura.

Museo Civico di Zoologia

Servizio di biglietteria

Sarà attivato un servizio di biglietteria, con la presenza di n. 1 addetto per la vendita dei biglietti, con orario 9,00 – 19,00 dal martedì alla domenica.

Con successivi affidamenti sarà possibile garantire per il lunedì, giorno di chiusura settimanale del Museo, dalle 9,00 alle 15,00, la gestione del centralino e degli ingressi di eventuali ospiti.



Servizio didattico

Sarà affidata a Zètema la gestione delle attività culturali ed educative del Museo. In particolare saranno proposte attività dirette alle scuole (laboratori scientifici, percorsi didattici in Museo, esperienze sul campo ed in classe, campi scuola, ecc.) ed alle varie categorie di pubblico comune (attività per famiglie e gruppi; eventi culturali speciali, convegni, ecc.), garantendo la continuità dell'azione educativa intrapresa e consolidata in Museo.

Il servizio dovrà essere espletato da operatori specializzati e con provata esperienza nel campo museologico scientifico. Le modalità e le strategie del servizio dovranno essere concordate con la direzione del Museo e dovranno essere in linea con la missione educativa museale, con le moderne tecnologie sperimentate nei musei scientifici e con i principi etici dell'educazione scientifico-ambientale.

Data la specificità del Museo Civico di Zoologia, per lo svolgimento della didattica Zètema potrà avvalersi di collaboratori esterni.

Servizio di libreria

Il servizio di libreria sarà svolto nei locali indicati dalla Amministrazione e garantito almeno per tutta la durata di apertura al pubblico del Museo.

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, oltre che di merchandising.

La vendita di oggetti che non siano ritenuti idonei, può essere vietata.

Servizio di manutenzione

Con successivi affidamenti, il servizio potrà essere esteso alla piccola manutenzione ordinaria, la fornitura e manutenzione degli estintori, la manutenzione idraulica, la tenuta in efficienza della struttura, la disinfestazione periodiche e l'utenza idrica.

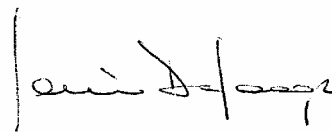
1.b Spazi in cui si svolgono servizi di supporto al Dipartimento Cultura**Silvano Toti Globe Theatre****Servizi organizzativi e amministrativi**

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.

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

In particolare Zètema 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 Zètema 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;
- Ufficio Stampa.

E' prevista inoltre una segreteria dedicata con conoscenza bilingue (inglese e francese) e capacità nell'utilizzo degli applicativi informatici di uso comune.

Servizio di vigilanza dello spazio

Zètema dovrà garantire l'apertura dello spazio per le prove e per gli spettacoli sia programmati dal Comune che dal Gestore.

In particolare dovrà essere garantita la presenza di personale di vigilanza sia diurna (n. 2 operatori con turni di 8 ore) che notturna (n. 1 operatore con turno da 8 ore).

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

Servizio di custodia e assistenza in sala

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

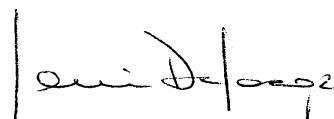
Durante le recite, si dovrà inoltre prevedere la presenza di personale di sala (almeno n. 6 addetti, di cui uno responsabile), vigili del fuoco, caposquadra, elettricisti di servizio e addetto al servizio di controllo.

Servizio di pulizia e pronto intervento

Il Servizio di pulizia e pronto intervento dovrà garantire una pulizia periodica della struttura, le pulizie connesse allo spettacolo e la pulizia dell'area esterna.

In particolare si dovrà prevedere:

1. la pulizia periodica a teatro chiuso ogni 15 giorni;

 6

2. la pulizia giornaliera con n. 2 operatori nel periodo di prove e spettacoli;
3. un presidio di pulizie durante lo spettacolo, con n. 1 addetto.

Dovranno inoltre essere garantiti servizi quali: la piccola manutenzione ordinaria, la fornitura e manutenzione degli estintori, la manutenzione idraulica, la tenuta in efficienza della struttura, la disinfestazione periodiche e l'utenza idrica.

Servizio di biglietteria

Dovrà essere attivato un servizio di biglietteria, con la presenza di n. 2 addetti per la vendita dei biglietti in loco e in postazioni decentrate, assicurando l'assistenza necessaria per le relazioni con la SIAE.

Presso il Botteghino del Teatro deve essere garantita la vendita dei biglietti nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 19.00, il sabato e la domenica dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00. Nei giorni di spettacolo il Botteghino dovrà restare aperto 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.

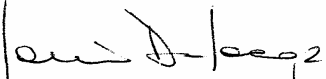
Il servizio dovrà essere svolto da personale specializzato e dovrà essere garantita l'applicazione della normativa vigente in materia di qualità e di garanzia della sicurezza.

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

Servizio di ricerca sponsor

Zètema si impegna a svolgere un'attività di ricerca sponsor (sponsor finanziari e tecnici, media sponsor), da destinare alla copertura parziale dei costi di realizzazione degli eventi culturali programmati. Zètema dovrà garantire una

 7

raccolta minima di euro 420.000,00 (quattrocentoventimila/00) IVA inclusa da destinarsi alla produzione degli spettacoli. Qualora la raccolta di contributi dovesse essere maggiore la differenza verrà destinata ad attività promozionali.

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 spettacolo.

Zètema dovrà presentare all'Amministrazione Capitolina, per l'approvazione anche ai fini dell'eticità, il piano degli sponsor reperiti e i piani di visibilità secondo quanto stabilito dal Regolamento Capitolino per l'acquisizione degli sponsor.

Sala Espositiva S. Rita

Servizio di supporto alle fasi di allestimento di mostre ed eventi

Il servizio di supporto alle fasi di allestimento della Sala in funzione delle attività in programma dovrà essere svolto da uno *staff* di personale disponibile secondo le esigenze richieste dal Dipartimento Cultura.

Lo *staff* dovrà essere costituito da operatori specializzati in allestimenti espositivi ed in particolare nelle fasi di montaggio e smontaggio.

Gli operatori dovranno, inoltre, essere dotati di mezzi per la movimentazione e si dovrà prevedere anche la possibilità di stoccaggio dei materiali d'allestimento.

Il servizio dovrà inoltre garantire la presenza di personale specializzato per l'assistenza tecnica all'impianto audio-video in dotazione alla sala in occasione di eventi inaugurali, incontri e conferenze secondo necessità da concordare con il Dipartimento Cultura.

Il servizio dovrà garantire inoltre una fornitura standard di materiali di allestimento in considerazione del fatto che lo spazio, per le sue caratteristiche e per le strutture allestitive di cui è dotato, ospiterà prevalentemente mostre fotografiche. Tale fornitura, nei limiti del budget a disposizione, dovrà prevedere :

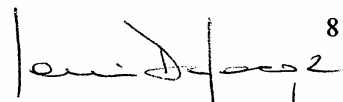
- *pass-partout* per le fotografie e relativo montaggio delle fotografie al loro interno;
- materiali necessari per il montaggio delle fotografie sui pannelli espositivi.

Il servizio dovrà inoltre prevedere la fornitura di tutti gli apparati didattici e informativi relativi all'iniziativa in corso, e in particolare:

- pannelli grafici;
- paline informative;
- didascalie;
- locandina da porre all'esterno nell'apposita bacheca.

Servizio di supporto alle attività di comunicazione e promozione

Il servizio sarà finalizzato ad una migliore conoscenza e pubblicizzazione delle attività in programma presso la Sala Espositiva S. Rita. A tal fine si dovrà garantire

 8

la progettazione, realizzazione e produzione di alcuni materiali di promozione e in particolare per ogni singola iniziativa dovranno essere garantiti almeno i seguenti servizi:

- *editing* degli inviti (secondo il *format* stabilito dal Dipartimento Cultura);
- stampa di inviti per ogni iniziativa;
- produzione di buste per l'invio degli inviti;
- postalizzazione degli inviti ad un indirizzario indicato dal Dipartimento Cultura;
- *editing* e stampa di cartoline e *dépliant* promozionali.

Zètema dovrà garantire la distribuzione capillare sul territorio cittadino dei materiali realizzati, attraverso i più efficaci circuiti e secondo un piano che sarà sottoposto all'approvazione della Direzione del Dipartimento Cultura per quanto riguarda i luoghi, le tipologie e le quantità dei materiali.

Sarà inoltre necessario garantire il supporto all'attività di ufficio stampa, che sarà comunque gestito dall'Ufficio Comunicazione del Dipartimento Cultura, attraverso una figura dedicata a tale attività per tutto il periodo di programmazione di mostre ed eventi presso la Sala Polifunzionale di S. Rita.

I servizi sopra descritti dovranno prevedere almeno una figura di coordinamento organizzativo e una di gestione amministrativa; quest'ultima è garantita per 2 mesi e potrà essere ulteriormente messa a disposizione in base a successivi affidamenti.

Casa delle Letterature

Servizio di pulizia

Il servizio prevede la pulizia ordinaria della struttura e la fornitura dei materiali di consumo per i servizi igienici, oltre alla manutenzione ordinaria delle aree verdi e la pulizia straordinaria una volta al mese.

Gestione Amministrativa

Zètema s'impegna nella gestione amministrativa di tutti i servizi erogati per la struttura.

Casa della Memoria – Centro di Documentazione

Attività di supporto alla segreteria organizzativa

Zètema fornirà un supporto di segreteria organizzativa volto al coordinamento della gestione della Casa. Questo servizio è garantito per 2 mesi e potrà essere ulteriormente messo a disposizione in base a successivi affidamenti.

Servizio di pulizia e di pronto intervento

Zètema dovrà garantire il servizio di pulizia, in modo tale da conservare il più possibile integro e gradevole lo stato dei luoghi, attraverso periodici e sistematici



interventi.

Il servizio dovrà garantire tutte le operazioni di pulizia negli uffici, nella biblioteca, nella sala multimediale, nelle zone destinate al personale, nelle sale impianti di sicurezza, nei corridoi, negli androni, nei locali di servizio, nei servizi igienici, negli ascensori, nelle scale interne ed esterne, nelle aree esterne (terrazze e cortili).

Servizi di vigilanza, sicurezza e assicurazione

Il Contratto prevede la copertura canone di connessione dall'impianto d'allarme e videosorveglianza, e la copertura assicurativa RC.

Villino Corsini-Casa dei Teatri

Servizio di supporto alle fasi di allestimento di mostre ed eventi

Il servizio di supporto alle fasi di allestimento della Sala in funzione delle attività in programma dovrà essere svolto da uno *staff* di personale disponibile secondo le esigenze richieste dal Dipartimento Cultura.

Lo *staff* dovrà essere costituito da operatori specializzati in allestimenti espositivi ed in particolare nelle fasi di montaggio e smontaggio.

Servizio di portierato per apertura e chiusura dello spazio

Il servizio di portierato e accoglienza dovrà essere erogato prevedendo la presenza di n. 1 unità di personale per turno (dalle 10,00 alle 20,00).

Il personale, oltre a fornire informazioni di carattere generale sulle attività della Casa dei Teatri, fornirà assistenza per la gestione tecnica degli impianti audio.

Questo servizio sarà avviato in base a ulteriori affidamenti.

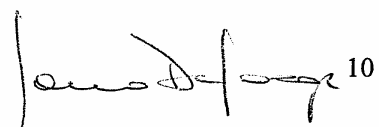
Servizio di supporto alle attività di comunicazione e promozione

Il servizio, coordinandosi con l'Ufficio Comunicazione del Dipartimento Cultura, dovrà svolgere attività finalizzate ad una migliore conoscenza e pubblicizzazione delle iniziative in programma presso Villino Corsini-Casa dei Teatri.

Il servizio dovrà prevedere la fornitura di tutti gli apparati didattici e informativi relativi ad una corretta comunicazione e alla miglior visibilità delle iniziative in corso presso il Villino Corsini-Casa dei Teatri, e in particolare dovrà prevedere almeno i seguenti supporti di comunicazione e promozione:

- inviti e porta-inviti;
- pannelli grafici;
- paline informative;
- dépliant;
- striscioni;
- locandine.

E' prevista inoltre l'attività di supporto all'organizzazione di eventi e realizzazione di iniziative culturali, progetti espositivi, cicli di conferenze ed altre attività in programma presso Villino Corsini-Casa dei Teatri



Servizio Integrato spazi culturali

Il servizio riguarda Casa della Memoria, Sala Santa Rita e Casa dei Teatri – ex Scuderie e consiste in:

- ricerca ed elaborazione di contenuti informativi di programmazione
- editing e elaborazione di contenuti per la rivista telematica e di organizzazione degli eventi;
- raccordo dati di affluenza, analisi ed elaborazione;
- elaborazione della newsletter e gestione mailing list.

Questo servizio è garantito per 2 mesi e potrà essere ulteriormente messo a disposizione in base a successivi affidamenti.

Casa del Cinema e della Fiction

Zètema s’impegna nell’organizzazione globale e la gestione amministrativa di tutti i servizi erogati per la struttura; garantisce l’attività di programmazione e la Direzione artistica; effettua la manutenzione ordinaria degli immobili, degli impianti tecnologici e degli altri beni mobili diversi dagli impianti tecnologici.

In particolare Zètema garantirà i seguenti servizi:

Direzione e programmazione delle attività

Zètema nomina il Direttore della Casa del Cinema e della Fiction su indicazione dell’Assessore alle Politiche culturali di Roma Capitale con il gradimento del Comitato. La programmazione verrà definita sulla base delle indicazioni del Direttore e del Comitato d’Indirizzo.

Servizio di accoglienza, vigilanza e sicurezza

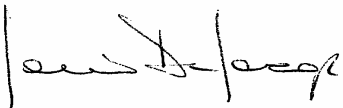
Zètema garantisce tutti i giorni la vigilanza diurna/portineria dalle 9.00 alle 22.00 e la vigilanza armata notturna dalle 22.00 alle 09.00 con n.1 risorsa per ogni turno.

Tale servizio garantisce la salvaguardia della sicurezza della struttura ed evita l’accesso del pubblico alla Casa del Cinema e della fiction negli orari in cui non è aperta al pubblico. La vigilanza e sicurezza è garantita anche dall’impianto d’allarme e videosorveglianza, oltre che da apposita copertura assicurativa.

Servizio Accoglienza e Assistenza in sala per attività di programmazione in sala

Zètema garantisce l’apertura della struttura per un minimo di 100 eventi, numero che potrà essere implementato a seconda della programmazione stabilita dal Comitato d’indirizzo e dalle risorse reperite tramite le attività di fundraising.

Durante l’apertura al pubblico si garantisce l’attività di accoglienza, gestione dei flussi e presenza in sala con diversi livelli di copertura a seconda dell’entità dell’evento e delle sale coinvolte. Il servizio può essere implementato con funzione di biglietteria in occasione di eventi a pagamento e su richiesta può essere offerto anche il servizio di guardaroba.



Per gli eventi di tipo istituzionale, commerciali o sponsor vengono garantiti i servizi di accoglienza (n.1 unità), servizio tecnico (n.2 unità), servizio di pulizia (n.2 unità). Le sale saranno utilizzate per eventi istituzionali almeno per il 40% dell'occupazione complessiva.

E' garantito l'utilizzo delle sale da parte di Roma Capitale, Assessorato alle Politiche Culturali e Centro Storico, per attività culturali-istituzionali, compatibilmente con la programmazione degli eventi già definita da Zètema e per un numero massimo complessivo di 4 (quattro) giornate all'anno.

Servizio di pulizia, primo soccorso, antincendio e manutenzione

Sono garantiti servizi quali: la manutenzione ordinaria, la fornitura e manutenzione degli estintori, la manutenzione idraulica, la tenuta in efficienza della struttura, le utenze, rilevazione incendi, gestione impianto antincendio, impianto antintrusione.

Il Servizio di pulizia prevede l'ausilio con n.2 unità dalle ore 6.00 alle 9.00 dal lunedì al venerdì, il sabato e la domenica dalle ore 10.00 alle 18.00 con n.1 unità.

Il personale dipendente è 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 le attività in programma presso la Casa del Cinema e della Fiction.

Zètema 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 programmate.

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

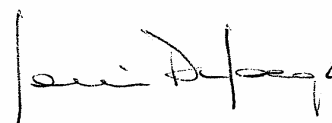
Servizio di supporto agli Allestimenti tecnici degli spettacoli

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 garantita l'applicazione della normativa vigente in materia di qualità e di garanzia della sicurezza.

Spazi espositivi

La Casa del Cinema potrà ospitare/organizzare almeno 4 mostre l'anno nel foyer della Sala Kodak e della Sala Deluxe per un totale di 70 giorni l'anno che sarà accessibile negli orari di programmazione.

 12

Servizio di Libreria

Zètema potrà attivare un servizio di libreria specializzata nel settore del Cinema, anche ricorrendo a società specializzate, nel rispetto della procedura di evidenza pubblica.

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. Zètema dovrà garantire il servizio, anche ricorrendo a società specializzate. L'orario del servizio, tutti i giorni dalle 10 alle 19 (orario che può essere modificato d'accordo con la Direzione garantendo un minimo di 9 ore), è indipendente da quella della Casa. Sono garantiti 300 giorni di apertura l'anno. Il servizio è accessibile dai 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.

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.

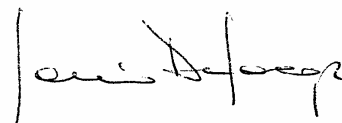
Zètema potrà noleggiare le sale per eventi commerciali.

Roma Capitale non partecipa economicamente alla gestione della Casa del Cinema e della Fiction

, il cui funzionamento sarà finanziato (gestione e produzione degli spettacoli) mediante il supporto di un panel di sponsor.

Zètema dovrà presentare all'Amministrazione Capitolina, per l'approvazione anche ai fini dell'eticità, il piano degli sponsor reperiti e i piani di visibilità secondo quanto stabilito dal Regolamento Capitolino per l'acquisizione degli sponsor.

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



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.

Rete dei centri nelle periferie

Zètema supporterà il Dipartimento Cultura nel coordinamento con il Dipartimento per la riqualificazione delle Periferie per la promozione della nascente Rete dei Centri culturali delle periferie, delle attività culturali e degli eventi organizzati.

Iniziative e eventi

L'Amministrazione Capitolina potrà affidare a Zètema l'organizzazione e/o servizi di supporto tecnico per la realizzazione di eventi culturali negli spazi oggetto del contratto e in aree della città opportunamente individuate.

Con specifiche convenzioni e/o affidamenti, di volta in volta verranno definiti gli aspetti economici, organizzativi e gestionali e quant'altro connesso agli eventi.

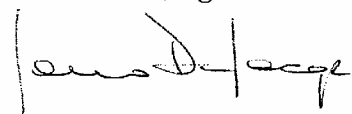
Oltre alla conferma nell'organizzazione di eventi complessi, che saranno di volta in volta affidati, Zètema potrà agire, nell'azione di supporto all'Amministrazione, su un duplice livello:

- un ruolo di supporto nel coordinamento gestionale, organizzativo e di comunicazione delle iniziative promosse dall'Amministrazione, anche attraverso lo strumento dei bandi;
- un ruolo propositivo nella fase di progettazione delle manifestazioni di cui Zètema segue poi tutte le fasi fino alla loro attuazione;
- un ruolo di supporto all'amministrazione come ricettore delle istanze e della creatività locali, con un'attività finalizzata a promuovere l'offerta a sostegno dell'impresa culturale..

Zètema sarà quindi impegnata, con un ruolo che sarà definito tramite l'affidamento, nel supporto all'Amministrazione, da un lato nella individuazione e valorizzazione delle potenzialità artistiche emergenti, estemporanee e diffuse sul territorio, e dall'altro nell'organizzazione di eventi e iniziative di portata nazionale e internazionale, di seguito elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo.

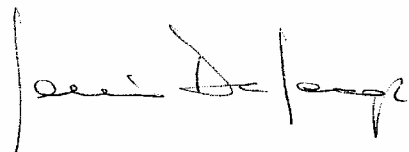
- Notte dei Musei: la manifestazione interessa gli spazi espositivi più importanti della Capitale (musei statali, musei civici, musei privati, altri spazi culturali pubblici e privati) con aperture straordinarie notturne ad ingresso gratuito per visitare le collezioni permanenti e temporanee ospitate nei musei e partecipare agli eventi in programma;

- Carnevale Romano, che ha fatto rivivere una consuetudine antica e fortemente radicata, come il carnevale romano, con un cartellone ricco di appuntamenti ispirati alla tradizione e rivisitati in chiave moderna: la Grande Sfilata, figuranti in



costume, attori della commedia dell'arte, artisti equestri, carrozze d'epoca, ecc. Nelle principali piazze si svolgono spettacoli di animazione e commedia dell'arte dedicati a bambini e adulti;

- Roma città Natale: l'ampio programma di arte, intrattenimento e cultura di Roma Città Natale comprende sia le attività che già si svolgono spontaneamente in questo periodo a Roma, sia i progetti appositamente realizzati e selezionati attraverso l'avviso pubblico "Roma Città Natale";
- Evento di Capodanno, un evento straordinario e gratuito che si svolge tutti gli anni il 31 dicembre su via dei Fori Imperiali. I più grandi nomi del panorama musicale italiano si esibiscono di fronte a 200.000 spettatori;
- Musei in Musica, si svolge in diversi siti tra Musei Comunali, Musei Statali, Accademie straniere e Università: ogni luogo ospita un evento musicale di diversi generi, replicato più volte;
- Festival delle Letterature, manifestazione curata dalla Casa delle Letterature dell'Assessorato alle Politiche Culturali e della Comunicazione. Il format prevede l'organizzazione di 10 serate in cui si alternano autori di fama internazionale, che presentano i loro testi inediti in lingua originale con la traduzione simultanea e l'accompagnamento musicale;
- Roma in scena, la rassegna che dà vita ad un ricco cartellone di spettacoli nei maggiori spazi museali e culturali della città, proponendo una straordinaria relazione fra luoghi d'arte e spettacoli. In estate e autunno, eventi dedicati ai grandi classici della letteratura, al teatro, alle letture sceniche, ai recital, alla poesia, alle installazioni, ai concerti di musica classica, da camera e jazz;
- Natale di Roma, un anniversario che, dal 1870 ad oggi, ha sempre accompagnato le celebrazioni con eventi artistici, inaugurazioni di monumenti, aperture di opere pubbliche, visite guidate a luoghi di interesse storico e artistico e nei Musei Civici;
- Festival della Fotografia, con un'attenzione alle produzioni originali e ad una forte progettualità, promuove la fotografia contemporanea nelle sue diverse forme e linguaggi e valorizzando i talenti emergenti a livello nazionale ed internazionale;
- Iniziative trasversali e ricorrenti da realizzare negli spazi culturali (ad esempio: Testi e testimoni, La poesia è di casa, Cinema, storia e...) con cadenza annuale, fino a un massimo di cinque.



ALLEGATO A - DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO**DIPARTIMENTO COMUNICAZIONE E DIRITTI DEI CITTADINI - PROGETTI STRATEGICI E GRANDI EVENTI**

La gestione di attività e servizi a supporto delle attività di comunicazione e promozione coordinate dal Dipartimento Comunicazione di Roma Capitale riguarda:

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.

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) dell'evento presso il Sistema Musei Civici, i PTT, spazi dell'Amministrazione o altri da definire.

Gestione dei flussi informativi del Dipartimento

L'attività riguarda:

- gestione dei flussi informativi in modalità multicanale e dei reclami inerenti le materie e gli uffici del Dipartimento Comunicazione - Tutela dei diritti dei cittadini, e relativo monitoraggio della qualità;
- indagini di customer e mystery call riguardanti il servizio di primo ascolto;
- gestione e aggiornamento dei dati riferiti alle applicazioni informatiche in uso al Dipartimento per la gestione dei contatti dei cittadini.

Le attività saranno svolte da 6 addetti part-time (5 part-time a 30 ore e 1 part-time a 25 ore), con il seguente orario: lunedì, mercoledì e venerdì 9,00-14,00; martedì e giovedì 9,00-13,30/14,00-17,00 dal primo gennaio al 15 agosto per il 2012 e dal primo gennaio al 30 giugno per il 2013. L'integrazione del servizio per tutto l'anno solare sarà possibile in base a successivi affidamenti con atti amministrativi del Dipartimento.

Servizi di supporto ad attività tecnico-amministrative

Il servizio consiste in attività di supporto in materie tecnico-amministrative.

In particolare il servizio riguarda:

- supporto tecnico-amministrativo per la realizzazione di eventi, spettacoli, convegni e manifestazioni sportive;
- supporto all'organizzazione di grandi eventi connessi alla promozione e funzionali al posizionamento di Roma Capitale.

Le attività saranno affidate con successivi atti amministrativi.

Iniziative e eventi

Potranno essere affidati a Zètema l'organizzazione e/o servizi di supporto tecnico per la realizzazione di eventi a valenza culturale e sportiva negli spazi oggetto del contratto o in aree della città opportunamente individuate.

Con specifiche convenzioni e/o affidamenti, di volta in volta verranno definiti gli aspetti economici, organizzativi e gestionali e quant'altro connesso agli eventi.

ALLEGATO A - DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

DIPARTIMENTO ATTIVITA' ECONOMICO E PRODUTTIVE, FORMAZIONE E LAVORO

La gestione di attività e servizi strumentali a supporto delle attività coordinate dal Dipartimento riguarda:

Supporto tecnico per campagne di comunicazione e realizzazione di eventi, spettacoli, convegni e manifestazioni.

Zètema si rende disponibile a svolgere per conto del Dipartimento servizi di gestione di eventi complessi, per i quale si ritenga utile avvalersi delle competenze tecniche, progettuali e organizzative maturate dalla Società. In particolare per il 2012 saranno curati il Premio Maestri artigiani e il Premio Cavalieri del Commercio.

L'attività prevederà anche la 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) dell'evento presso il Sistema Musei Civici, i PIT, spazi dell'Amministrazione o altri da definire.

Il Dipartimento potrà anche affidare gli stessi eventi per gli anni successivi nonché la gestione di altri eventi sulla base della previsione di bilancio; in tal caso i corrispettivi previsti, gli obiettivi perseguiti e le modalità di esecuzione e controllo saranno espressi in appositi allegati approvati con successivi provvedimenti.

Supporto nella promozione e gestione delle attività svolte relativamente alla delega per il Litorale.

1.a Servizi inerenti la visita

Accoglienza e biglietteria

Il servizio di **accoglienza e biglietteria** verrà erogato nei locali del Centro per l'Arte Contemporanea secondo le indicazioni dell'Assessorato alle Politiche del Commercio e del Litorale.

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. 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 e i monumenti del Sistema e preacquistarne i biglietti d'ingresso.

Il servizio di **biglietteria** sarà organizzato in modo da garantire l'emissione, la vendita e la distribuzione dei biglietti d'ingresso, che saranno effettuati secondo le modalità previste dalle norme vigenti e sulla base delle tariffe fissate dall'Amministrazione e soggette a revisione annuale.

La contabilizzazione e la rendicontazione delle entrate derivanti dal servizio di biglietteria saranno curate da Zètema e inviate all'Assessorato con cadenza settimanale.

Servizio di assistenza in sala al visitatore

Il servizio di **assistenza in sala** verrà erogato nei locali del Centro per l'Arte Contemporanea con un numero di n. 2 postazioni, che garantiranno l'apertura della struttura dal martedì alla domenica dalle ore 10 alle ore 20.

Il personale presente 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 al visitatore nel corso della visita anche in occasione di esposizioni, concerti, conferenze ed altre attività similari;
- fornire indicazioni riguardo ai servizi presenti nel Centro e al loro utilizzo;
- supportare il visitatore nell'utilizzo dei supporti didattici e tecnologici presenti all'interno del Centro;
- presidiare le sale espositive;
- esercitare un controllo attivo sui visitatori, affinché gli stessi rispettino le norme di comportamento per il pubblico all'interno del Centro;
- controllare l'integrità delle opere, dei reperti, dei materiali museali esposti, degli arredi e degli ambienti, anche al di fuori dell'orario di apertura del museo (aperture straordinarie, ecc.) ed effettuare le operazioni di spolveratura;
- gestire le chiavi interne ed esterne dei luoghi e i sistemi di sicurezza, laddove necessario;



- gestire gli impianti tecnologici (accensione, spegnimento, etc.) garantendone il corretto funzionamento;
- effettuare il servizio di guardaroba, se esistente, con la custodia di borse ed altri oggetti ingombranti, secondo le indicazioni dell'Assessorato;

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

Il Centro sarà aperto al pubblico dal martedì alla domenica, e chiusi i lunedì (tranne lunedì dell'Angelo), il 1 Gennaio, 1 maggio e 25 Dicembre.

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.

1.b Servizi di supporto

Promozione e comunicazione

Il servizio di promozione e comunicazione potrà essere svolto attraverso il supporto a 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) di eventi e mostre organizzate presso il Centro. L'attività di promozione comprende anche l'avvio di accordi di comarketing con aziende del gruppo Roma Capitale, o comunque approvate dall'Amministrazione, e la sottoscrizione di convenzioni con primarie aziende.

Inoltre Zètema metterà a disposizione un servizio di ufficio stampa, con l'obiettivo di favorire la risonanza delle iniziative sulla stampa, in trasmissioni televisive e radiofoniche, sulle testate nazionali e sulla stampa estera e in generale di rafforzare l'immagine e la visibilità delle iniziative culturali della Capitale.

WEB e Social networking

La presenza web dei musei Centro dovrà non solo garantire una copertura totale delle attività del Centro per l'Arte Contemporanea, ma anche promuovere il sito stesso con attività promozionali in rete e attraverso la realizzazione di progetti,



concordati con l'Assessorato, 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 da oggi sempre maggiormente diffusi.

L'attività su web comprende:

- l'invio mensile e in occasione di particolari eventi della newsletter informativa all'ampio bacino di internauti che hanno fatto richiesta di iscrizione;
- la gestione delle pagine sui social network dei musei (Facebook e Twitter);
- la cura del canale video Youtube e del canale foto Flickr;

Sono inoltre garantite inoltre le seguenti attività:

- analisi dello stato dell'arte in rete riguardo soprattutto le tematiche legate ai beni culturali e alla loro gestione;
- elaborazione di statistiche mensili sulle visite al portale e ai siti diviso per la provenienza, anche in occasione di singole iniziative;
- realizzazione di iniziative promozionali specificatamente dedicate all'web, anche in occasione di particolari eventi.

Relazioni esterne

La società svolge anche una intensa attività di promozione in occasione di eventi inaugurali e serate di gala, di incontri scientifici e culturali, al fine di garantire la più ampia partecipazione di Istituzioni e pubblico. Il servizio, in collaborazione anche con il Cerimoniale, può comprendere sopralluoghi mirati per definire percorsi e scaletta degli interventi, la gestione dell'invito (fino alla mailing list e spedizione) e degli accrediti e il recall.

Pulizia

Il servizio di pulizia verrà effettuato nei locali del Centro e dovrà essere reso in modo tale da conservare il più possibile integro e gradevole lo stato dei luoghi, attraverso periodici e sistematici interventi.

Il servizio di pulizia dovrà essere garantito secondo le indicazioni dell'Assessorato e in generale nelle aree espositive, nelle aree destinate ai servizi di accoglienza al pubblico, negli uffici, nei servizi igienici, nelle aree esterne del sito.

Il servizio si svolgerà dal martedì alla domenica prevalentemente nelle ore precedenti all'apertura al pubblico e nel giorno di chiusura (lunedì).

Manutenzione ordinaria edilizia

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

Gli interventi dovranno essere coordinati e programmati 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** sono di limitata estensione e si possono riassumere sommariamente come:

- manutenzione pavimenti e rivestimenti,
- individuazione e riparazione di guasti idrici,
- manutenzione impianti idrico-sanitari,
- revisione o sostituzione di infissi, interni o esterni, fatiscenti,
- tinteggiature ed opere di rifinitura.

Copertura assicurativa

Zetema dovrà garantire, attraverso primaria compagnia, la copertura assicurativa per R.C.T. con un massimale di € 5.000.000,00 (cinquemilioni/00) per sinistro.

Aperture straordinarie

Il servizio 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 Centro per l'Arte Contemporanea. Le modalità di gestione dello spazio saranno stabilite da un Regolamento già esistente.

La realizzazione di tali iniziative dovrà 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.

Mostre

Il servizio mostre riguarda l'organizzazione di attività espositive secondo un programma annuale concordato con l'Assessorato che potrà avere una particolare attenzione verso l'arte contemporanea e la fotografia, vista la peculiarità del Centro.



La realizzazione di tali iniziative dovrà essere coadiuvata dalla presenza di adeguate professionalità tecniche in grado di programmare e garantire la sicurezza e congruenza delle fasi di montaggio e smontaggio dei singoli allestimenti e di tutte le altre fasi organizzative necessarie all'organizzazione dell'evento.

Con specifiche convenzioni e/o affidamenti, di volta in volta, verranno definiti gli aspetti economici, organizzativi e gestionali editoriali e quant'altro connesso alle manifestazioni. In caso di eccedenza, gli introiti di biglietteria relativi alle mostre saranno suddivisi al 50% tra l'Assessorato e Zètema, secondo quanto indicato nell'art. 7 del Contratto di Servizio.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'Q' followed by a vertical line and a diagonal stroke.

ALLEGATO A - DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

1. SOVRINTENDENZA AI BENI CULTURALI

1.a Servizi inerenti la visita ai Musei

Accoglienza e biglietteria

Il servizio di accoglienza e biglietteria verrà erogato nei locali delle 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.

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. 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 e i monumenti 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 (tranne che nei siti archeologici, monumentali e del patrimonio storico-artistico dove il servizio è manuale e presso il Museo della Repubblica Romana e della Memoria Garibaldina), negli spazi indicati dalla Sovrintendenza. Il servizio dovrà prevedere la compatibilità con card come la ROMAPASS, ROMA & Più PASS e OMNIAROMA.

Al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse nei musei più piccoli sarà possibile concordare l'introduzione di un servizio di biglietteria e controllo accessi solo automatico.

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.

La contabilizzazione e la rendicontazione delle entrate derivanti dal servizio di biglietteria saranno curate da Zètema e inviate Roma Capitale con cadenza settimanale.

Il servizio di biglietteria sarà effettuato anche presso il Museo Civico di Zoologia, secondo quanto descritto nell'Allegato A del Dipartimento Cultura.

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" con un numero di unità di personale di cui alla tabella 2 in appendice a questo documento, definita dalla Sovrintendenza. Resta inteso che la Sovrintendenza, d'accordo con Zètema, potrà apportare variazioni nella dislocazione del personale in questione.

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.

Zètema dovrà garantire la copertura delle postazioni almeno per il 90% 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, nonché nuovi eventi e aperture straordinarie al fine di arricchire l'offerta culturale, previa intesa con la Sovrintendenza Capitolina.

Il personale presente nei musei e monumenti avrà principalmente il compito di fornire assistenza ed

blu.

informazioni al visitatore; oltre a tutelare l'integrità delle opere esposte.

In particolare dovrà occuparsi di:

- assicurare assistenza al 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 dei supporti didattici e tecnologici 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);
- gestire gli impianti tecnici (accensione, spegnimento, ecc.) garantendone il corretto funzionamento;
- effettuare il servizio di guardaroba, ove esistente e, laddove necessario, con la custodia di borse ed altri oggetti ingombranti, secondo le indicazioni della Sovrintendenza;
- fornire informazioni sugli altri musei del Sistema segnalando i principali canali di informazione (es. 060608).

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 Zetema 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 sono attualmente aperti al pubblico dal martedì alla domenica, con orari riepilogati nella tabella 1 e chiusi i lunedì (tranne lunedì dell'Angelo), il 1 Gennaio, 1 maggio e 25 Dicembre.

Il lunedì viene garantito il servizio di assistenza in sala per lo svolgimento dei servizi di pulizia, manutenzione, ecc.

I costi indicati per le attività svolte in orario ordinario sono pari ad euro 29,51 e le prestazioni svolte in orario straordinario saranno maggiorate così come previsto dal CCNL Federculture.

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.

In ogni struttura museale Zètema dovrà indicare il proprio **Responsabile del servizio** di assistenza in sala che, riportandosi al proprio referente di Zètema, avrà il compito di rapportarsi direttamente al Responsabile dell'Amministrazione Capitolina, 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 ne assume le funzioni (apertura e chiusura del museo e gestione delle chiavi, gestione locale degli allarmi, gestione dei magazzini, ecc.).

Didattica

Il servizio di didattica riguarda la progettazione, organizzazione, realizzazione e promozione di servizi didattici, rivolti al pubblico oggetto del presente contratto, con particolare riguardo all'utenza giovanile e scolastica e al turismo studentesco, secondo le linee-guida della Sovrintendenza.

Il servizio verrà erogato nelle singole strutture museali e presso i monumenti facenti parte del "Sistema Musei Civici" e nel più vasto patrimonio culturale di competenza della Sovrintendenza, secondo un programma predisposto annualmente con la Sovrintendenza stessa.

Il servizio dovrà prevedere:

W.D.

- la progettazione, organizzazione e realizzazione di visite didattiche, laboratori ed altre iniziative di carattere educativo e scientifico differenziate per le diverse categorie di utenti. Il servizio potrà essere offerto in almeno cinque lingue: italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo;
- la promozione del programma annuale e dei progetti speciali, in primo luogo presso tutte le scuole della Capitale, di ogni ordine e grado, anche mediante il coinvolgimento del corpo insegnante;
- la fornitura di audioguide nei musei concordati con la Sovrintendenza, disponibili in almeno tre lingue (italiano, inglese, francese) o di altri strumenti multimediali, i cui testi e materiali dovranno essere approvati dalla Sovrintendenza;
- la realizzazione di eventi e programmi didattici speciali progettati in accordo con la Sovrintendenza, rivolti in particolare all'intercultura e ai diversamente abili, anche mediante il ricorso all'innovazione tecnologica per favorire l'accessibilità.

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 e provincia dovrà essere gratuito 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.

Le attività rivolte al pubblico adulto sono di norma a pagamento e su prenotazione, salvo diverse indicazioni da parte della Sovrintendenza.

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 organizzare ed effettuare le attività e gli spettacoli che si svolgono nella cupola del Planetario.

Per l'organizzazione di iniziative di promozione e divulgazione e per la valorizzazione del patrimonio artistico di Roma Capitale, Zetema collabora con le Associazioni culturali che curano la visita a siti e monumenti generalmente chiusi al pubblico.

Servizi di supporto ad Archivi e Biblioteche

Zetema offre alla Sovrintendenza attività di supporto nella gestione complessiva degli archivi, con l'obiettivo di favorire la conoscenza, valorizzazione e diffusione delle informazioni relative al patrimonio storico-artistico, archeologico, monumentale e architettonico di Roma Capitale.

Il servizio è finalizzato: alla gestione di archivi cartacei e digitali, in particolare all'implementazione del Catalogo Unico di Sovrintendenza informatizzato in SIMART 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 del service consistono in:

- **Schedatura scientifica:** l'attività di schedatura prevede l'utilizzo basilare degli standard catalografici dettati dalle normative ICCD rielaborati nel sistema SIMART, e in prevalenza:

Beni Mobili

- Scheda RA: reperto archeologico;
- Scheda TMA: materiale archeologico;
- Scheda OA-D: opere e oggetti d'arte;
- Scheda F: fotografia;
- Scheda BDM: beni demotnoantropologici materiali;

Beni Immobili

- Scheda A: architettura;

G. M.

- Scheda PG: parchi e giardini;
- Scheda MA-CA: monumenti e complessi archeologici;

Nel sistema vengono anche riversati i primi 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 Sovraintendenza.

- **Supporto alle attività di coordinamento del Catalogo Unico:** supporto nel monitoraggio della corretta redazione dei vari archivi in SIMART, mediante l'assistenza e il supporto scientifico alle U.O.

- **Scansioni:** attività di acquisizione digitale di immagini per il completamento e l'implementazione della catalogazione in SIMART e per la corretta documentazione del patrimonio.

- **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 o in SIMART) conservati nelle biblioteche e negli archivi della Sovraintendenza, 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.

La valutazione economica sarà effettuata sulla base del tariffario (tabella 4) e sulla base del prezzo della giornata/uomo, che ammonta per uno storico dell'arte/archeologo a € 290,00 e a € 231,00 per l'operatore culturale. Il tariffario e i prezzi sopra citati si intendono al lordo di tutti gli oneri di legge, e potranno essere aggiornati nell'ambito del Comitato di Coordinamento sulla base di esigenze sopraggiunte. Per le campagne fotografiche, fermi restando i prezzi del tariffario, potranno essere determinati prezzi a corpo sulla base dei singoli progetti.

Sarà inoltre possibile ricorrere a servizi specialistici da calcolare a corpo.

- 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 attualmente circa 20.000 immagini, con possibilità di acquisto delle stesse in alta definizione.

1.b Servizi di supporto alla Sovraintendenza

Promozione e comunicazione

Il servizio di promozione e comunicazione dovrà riguardare il Sistema Musei Civici, anche attraverso un'attività pubblicitaria dedicata. Il progetto di promozione e comunicazione dovrà prevedere forme compatibili con il carattere storico - artistico dei Musei da valorizzare.

L'attività potrà essere svolta attraverso il supporto a 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) di eventi e mostre organizzate presso il Sistema o gli altri spazi dell'Amministrazione.

G. De

L'attività di promozione comprende anche l'avvio di accordi di comarketing con aziende del gruppo Roma Capitale, o comunque approvate dall'Amministrazione, e la sottoscrizione di convenzioni con primarie aziende.

Inoltre Zètema metterà a disposizione un servizio di ufficio stampa, con l'obiettivo di favorire la risonanza delle iniziative sulla stampa, in trasmissioni televisive e radiofoniche, sulle testate nazionali e sulla stampa estera e in generale di rafforzare l'immagine e la visibilità delle iniziative culturali della Capitale.

Annualmente dovrà essere concordato con la 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 proposte dall'Amministrazione Capitolina. 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 di Roma Capitale.

In merito alle funzioni di comunicazione e promozione il servizio comprende il supporto alle attività inerenti il "Sistema Musei Civici" e i siti affidati (www.museincomuneroma.it; <http://foto.museiincomune.roma.it>; <http://tourvirtuale.museicapitolini.org>; <http://tourvirtuale.arapacis.it>).

In particolare il servizio comprende:

- analisi della domanda e ricerche di mercato sugli attuali e potenziali visitatori dei musei anche in collaborazione con enti, aziende e istituzioni specializzate;
- elaborazione di 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;
- realizzazione di iniziative promozionali dei Musei anche in occasione di particolari eventi.

WEB e Social networking

La presenza web del Sistema e dei singoli musei, attiva già dal 2006, dovrà non solo garantire una copertura totale delle attività del Sistema Musei Civici, ma anche 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 da oggi sempre maggiormente diffusi.

L'attività su web comprende:

- l'invio mensile e in occasione di particolari eventi della newsletter informativa all'ampio bacino di internauti che hanno fatto richiesta di iscrizione;
- la gestione delle pagine sui social network dei musei (Facebook e Twitter);
- la cura del canale video Youtube e del canale foto Flickr;
- l'aggiornamento del blog del Sistema Musei Civici (<http://blog.museincomune.roma.it>).

Sono inoltre garantite inoltre le seguenti attività:

- analisi dello stato dell'arte in rete riguardo soprattutto le tematiche legate ai beni culturali e alla loro gestione;
- elaborazione di statistiche mensili sulle visite al portale e ai siti diviso per la provenienza, anche in occasione di singole iniziative;
- realizzazione di iniziative promozionali specificatamente dedicate all'web, anche in occasione di particolari eventi.

Relazioni esterne

La società dovrà svolgere anche una intensa attività di promozione in occasione di eventi inaugurali e serate di gala, di incontri scientifici e culturali, al fine di garantire la più ampia partecipazione di Istituzioni e pubblico. Il servizio, in collaborazione anche con il Cerimoniale, potrà comprendere sopralluoghi mirati per definire percorsi e scaletta degli interventi, la gestione dell'invito (fino alla mailing list e spedizione) e degli accrediti e il recall.

U.l.

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

Il servizio del Visitor Center sarà totalmente a carico di Zetema, che a fronte degli oneri di gestione potrà organizzare le attività ritenute idonee in base ad un piano annuale definito concordato con la Sovraintendenza nell'area archeologica dei Fori Imperiali. Tra queste attività sono comprese prenotazione e prevendita di biglietti, produzione editoriale e servizio di caffetteria, ecc..

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.

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.

Il servizio di pulizia dovrà essere garantito secondo lo schema allegato 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 (piazzali, cortili, parcheggi, ecc.).

Il servizio si svolgerà dal martedì alla domenica (secondo la tabella allegata) prevalentemente nelle ore precedenti all'apertura al pubblico e nel giorno di chiusura (lunedì). Presso alcuni musei, secondo quanto concordato con la Sovraintendenza a seconda delle esigenze, sarà garantito anche un servizio di presidio nel corso della giornata.

Manutenzione ordinaria edilizia e degli impianti

Il servizio comprenderà opere di manutenzione ordinaria edilizia, manutenzione degli impianti (elettrici, meccanici, ecc.) e la manutenzione del Planetario.

Gli interventi dovranno essere coordinati e programmati con la struttura tecnica della Sovraintendenza, 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 Sovraintendenza.

Gli interventi di **manutenzione ordinaria edilizia** sono di limitata estensione e si possono riassumere sommariamente come:

- manutenzione pavimenti e rivestimenti,
- individuazione e riparazione di guasti idrici,
- manutenzione impianti idrico-sanitari,
- revisione o sostituzione di infissi, interni o esterni, fatiscenti,
- tinteggiature ed opere di rifinitura.

E' previsto inoltre un servizio di **manutenzioni degli impianti** dedicate rispettivamente a:

- impianti elettrici e d'illuminazione di tutti i Musei del Sistema; sono interventi di limitata estensione che non devono richiedere modifica alle certificazioni esistenti e si possono riassumere sommariamente come:

- revisione e riparazione impianti elettrici,
- revisione e riparazione impianti tecnologici,
- revisione e riparazione impianti di illuminazione,
- cambio corpi illuminanti esauriti;

- impianti termici, idrici e antincendio:

- Museo dell'Ara Pacis (nel dettaglio impianto idrico antincendio e prevenzione incendi, impianto elettrico e d'illuminazione, dispositivi scariche atmosferiche, impianto idrico - comprensivo della fontana monumentale -, impianto termico e di condizionamento);

- impianti 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.

G. De ...

Gli importi destinati alle singole manutenzioni sono specificati nell'allegato B, e si intendono oltre I.V.A. e al lordo delle spese generali e di coordinamento per l'intero "Sistema Musei Civici".

Il servizio di manutenzione sarà effettuato anche presso il Museo Civico di Zoologia, secondo quanto descritto nell'apposito paragrafo all'interno del capitolo dedicato al Dipartimento Cultura.

Diserbo

Il servizio interessa i siti archeologici e le aree verdi di pertinenza dei Musei del Sistema Civico e individuate dalla Sovrintendenza, come riportate alla data del 30 novembre 2011 nell'allegata tabella 5; prevede diverse attività connesse tra loro (sfalcio e diserbo, decespugliamento, potatura o abbattimento degli alberi, pulizia, spazzamento e lavaggio di piani pavimentati, 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 seguenti criteri: metri quadrati, estensione della specifica area e al vigente tariffario della Regione Lazio. La frequenza degli interventi viene concordata sulla base di un piano annuale, definito dalla Sovrintendenza in linea con le risorse disponibili. E secondo le priorità individuate.

Servizio di vigilanza

Il servizio sarà effettuato presso i Musei Capitolini con 6 postazioni in orario di apertura al pubblico, e con 2 postazioni il lunedì, come indicato nella Tabella A. Presso il Museo Carlo Bilotti il servizio sarà notturno, dalle ore 19 alle ore 7 e diurno il lunedì dalle 7 alle 13. Il Museo dell'Ara Pacis e il Museo Napoleonico condividono una postazione di vigilanza armata notturna, dalle ore 19 alle ore 7. Il servizio di vigilanza 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.

Gestione di un servizio di tesoreria per il "contributo di soggiorno"

Zetema 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.

Copertura assicurativa

Zetema 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 € 2.000.000,00 (duemilioni/00) per sinistro.

Il contratto con la compagnia assicurativa prevederà 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.

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.

Zetema e la Sovrintendenza concorderanno un Piano editoriale da svilupparsi nell'arco della durata del contratto, che prevederà la pubblicazione di prodotti editoriali quali guide brevi e generali, quaderni tematici, pubblicazioni e cataloghi scientifici, prodotti rivolti all'infanzia e multimediali. I costi saranno a carico di Zetema e il valore dell'investimento sarà correlato all'incasso del triennio precedente relativo alle pubblicazioni della Sovrintendenza, nella misura del 10%. La Sovrintendenza a tal fine dovrà garantire la messa a disposizione, senza oneri, di testi ed immagini relativi al proprio patrimonio.

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

B.R.

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.

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

Servizio di ristoro e attività di catering

I servizi di ristoro e le attività di catering verranno erogati nei locali delle singole strutture museali facenti parte 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.

In tutti gli altri musei sarà possibile effettuare attività di catering negli spazi dedicati, già individuati o da individuare d'intesa con la Sovrintendenza.

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 e, per tutto il periodo contrattuale, dovranno essere quelli stabiliti dai regolamenti e dalle leggi vigenti in materia.

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 di intervento sono, in via esemplificativa ma non esaustiva, inerenti interventi di conservazione, valorizzazione e ottimizzazione gestionale, manutenzione ordinaria e straordinaria, allestimenti museali ed espositivi, scavi ed indagini archeologiche, nonché all'insieme delle opere pubbliche di competenza degli uffici di Roma Capitale.

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, ai sensi del Decreto legislativo 163/06 e del D.P.R. 207/2010 e del Decreto legislativo 20/2004;
- 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.;
- 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;

B.Mi.

- studi di fattibilità economica e piani economici finanziari con particolare riferimento alle procedure di finanza di progetto;
- assistenza tecnica, in particolare nella redazione di computi metrici, capitolati di gara e della totalità della documentazione necessaria alla redazione dei bandi di affidamento dei lavori.

La valutazione economica sarà formulata utilizzando i criteri contenuti all'interno del Decreto ministeriale 4 Aprile 2001, con l'applicazione di una riduzione forfettaria percentuale del 30% (trenta per cento) sui corrispettivi di volta in volta risultanti per ogni singola attività, esclusi oneri previdenziali ed IVA o a vacazione. In questo caso, il prezzo giornata/uomo è di € 214,00 oltre oneri previdenziali ed IVA per il disegnatore e l'assistente di cantiere, € 231,00 oltre oneri previdenziali ed IVA per il geometra, € 290,00 oltre oneri previdenziali ed IVA per l'architetto e € 339,00 oltre oneri previdenziali ed IVA per l'architetto capo-progetto e l'ingegnere.

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

L'espletamento dei servizi potrà avvenire anche tramite incarichi affidati a Zètema Progetto Cultura srl attraverso singoli provvedimenti aggiuntivi, alle medesime condizioni di cui sopra, da parte uffici preposti, tra i quali: Dipartimento Tutela Ambientale e del verde - Protezione Civile, Dipartimento Programmazione ed attuazione Urbanistica, Dipartimento Sviluppo infrastrutture e manutenzione urbana, Dipartimento per la riqualificazione delle Periferie, Dipartimento Mobilità e trasporti, Ufficio Città Storica e Dipartimento Riqualificazione delle Periferie e Lavori Pubblici e comunque da parte di uffici di Roma Capitale.

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:

- monitoraggio e rilevamento dello stato di conservazione dei diversi tipi di manufatti effettuato mediante schede specifiche appositamente redatte e relativa documentazione fotografica;
- condition report di entrata o di uscita per opere destinate a mostre o esposizioni;
- operazioni di conservazione e ordinaria manutenzione, come ad esempio :
 - disinfezione delle opere o manufatti che presentano attacchi biologici superficiali;
 - eliminazione di vegetazione infestante e di altri materiali dannosi soprammessi da sculture ed elementi architettonici;
 - depolveratura e/o lavaggio di manufatti;
- revisione dei numeri di inventario, siglatura, rubricatura delle opere delle collezioni della Soprintendenza Capitolina;
- riordino di depositi di materiali archeologici e del patrimonio storico artistico;
- esercizio della funzione di stazione appaltante a supporto delle necessità di conservazione e restauro della Soprintendenza Capitolina.

Nell'ambito della valorizzazione delle competenze professionali e l'esperienza del personale di Zètema, potrà essere attivato un utile servizio di consulenza gratuita al privato cittadino o terzi, nell'indicazione e nell'individuazione delle corrette metodologie di conservazione del bene di interesse storico-artistico di proprietà.

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 € 254,00 oltre IVA.

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 Sovrintendenza;
- supporto nella redazione dei dati statistici delle affluenze dei musei;

G. M.

- supporto all'organizzazione delle mostre in ospitalità;
- supporto alle pratiche amministrative, come la concessione delle autorizzazioni per riprese filmate e fotografiche;
- scouting e sviluppo di progetti finanziati e coordinamento con gli altri Dipartimenti.

Per i servizi sopra elencati sono a disposizione 25 unità, che saranno dislocate secondo le esigenze della Sovraintendenza, e opereranno in stretto rapporto e secondo procedure concordate con la Sovraintendenza 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. Le modalità di gestione degli spazi dedicati alle aperture straordinarie, già individuati dalla Sovraintendenza, sono stabilite da un Regolamento già esistente, che norma anche le modalità di utilizzo di tali spazi da parte dell'Amministrazione Capitolina.

L'Amministrazione Capitolina (su richiesta del Gabinetto del Sindaco e del Sovrintendente) potrà riservarsi, per fini istituzionali, l'utilizzo delle sale destinate a convegni e incontri, in un numero annuo massimo di 60 eventi non superiori ad una giornata per i Musei Capitolini, Museo di Roma in Trastevere, 30 eventi non superiori ad una giornata per Casino Nobile, Casina delle Civette, Casino dei Principi, Museo Bilotti, Centrale Montemartini, Museo di Roma, Museo Napoleonico, Planetario. Per l'Ara Pacis, saranno messi a disposizione 10 eventi non superiori ad una giornata, fermo restando eventuali iniziative già previste in precedenza.

Per la Sala Pietro da Cortona all'interno dei Musei Capitolini saranno messi a disposizione n. 60 eventi non superiori ad una giornata salvo specifiche disposizioni da parte del Gabinetto del Sindaco in merito alla necessità di realizzare ulteriori eventi istituzionali.

Per le aperture straordinarie riservate all'Amministrazione Capitolina, Zetema fornirà, previ specifici accordi economici, i servizi straordinari di custodia, pulizia ed altri che si rendano necessari allo svolgimento dell'evento.

La realizzazione di tali iniziative dovrà 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.

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 Sovraintendenza. Ogni ulteriore iniziativa dovrà avere preventivamente il nulla osta della Sovraintendenza.

Mostre e eventi

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

La realizzazione di tali iniziative dovrà essere coadiuvata dalla presenza di adeguate professionalità tecniche in grado di programmare e garantire la sicurezza e congruenza delle fasi di montaggio e smontaggio dei singoli allestimenti e di tutte le altre fasi organizzative necessarie all'organizzazione dell'evento.

Con specifiche convenzioni e/o affidamenti, di volta in volta, verranno definiti gli aspetti economici, organizzativi e gestionali ed editoriali e quant'altro connesso alle manifestazioni. In caso di eccedenza, gli introiti di biglietteria relativi alle mostre saranno trattenuti da Zetema nella misura del 50% a titolo di incentivi, mentre il restante 50% sarà destinato alla valorizzazione del patrimonio culturale di competenza di Roma Capitale, secondo quanto indicato nell'art. 8 del Contratto di Servizio.

O.M.

Per l'organizzazione di mostre cosiddette "in ospitalità", per le quali l'intervento di Zètema riguarda prevalentemente i servizi museali e la comunicazione, i rapporti con i soggetti terzi a cui viene concesso lo spazio da parte dell'Amministrazione sono regolati da apposito Atto di impegno tra le parti.

Il servizio potrà essere rivolto con medesime modalità anche ad altri Dipartimenti e Uffici di Roma Capitale, come per esempio il Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici.

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 di Zètema e due della Sovrintendenza, 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, e attività di conservazione e manutenzione ordinaria del patrimonio culturale.

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

G. L.

Elenco Tabelle

1. Orario musei
2. Riepilogo personale
3. Scheda pulizie
4. Tariffario servizi di Gestione Archivi e Biblioteche
5. Siti archeologici

O. L.

Tabella 1 - Orario musei

Di seguito gli orari attualmente in vigore.

Musei Capitolini	Martedì-domenica 9-20
Centrale Montemartini	Martedì-domenica 9-19
Mercati di Traiano	Martedì-domenica 9-19
Museo dell'Ara Pacis	Martedì-domenica 9-19
Museo di scultura antica Giovanni Barracco	Martedì-domenica 9-19
Museo della Civiltà Romana	Martedì-domenica 9-14
Museo delle mura	Martedì-domenica 9-14
Villa di Massenzio	Martedì-domenica 9-13.30
Museo di Roma	Martedì-domenica 10-20
Museo Napoleonico	Martedì-domenica 9-19
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-domenica 9-19
Museo Pietro Canonica	Martedì-domenica 9-19; festività 9-13.30
Museo di Roma in Trastevere	Martedì-domenica 10-20
Musei di Villa Torlonia	Martedì-domenica 9-19
Planetario e Museo Astronomico	Mar-ven 9-14; sabato e domenica 9-19
Museo Civico di Zoologia	Martedì-domenica 9-19
Galleria d'Arte Moderna	Martedì-domenica 10-18
Museo della Matematica	Da definire

U. h. .

Tabella 2- Riepilogo personale

Musei	ASSISTENZA IN SALA			BIGLIETTERIA N. postazioni previste B	ACCOGLIENZA E SUPPORTO ALLA MANUTENZIONE N.postazioni previste D	VIGILANZA ARMATA N. unità diurne previste	VIGILANZA ARMATA N. unità notturne previste
	N. postazioni previste A (orario di apertura)	N. post. previste il givedì e nelle 2 ore precedenti l'apertura	N. unità Capiservizio				
Musei Capitolini	32,5	7	5	2	2	6	
Centrale Montemartini	4	2	1	1	1,5		
Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali	8	2	1	1	1		
Museo di Roma	8	2	1	1	1		
Museo Napoleonico	3	1	2	1			0,5
Museo Etrusco	3	1		1			
Museo di Roma in Trastevere	2	1	1	1			
Museo della Civiltà Romana e Planetario	7	1	1	1			
Museo Canonica e Meridiana	2	1		1			
MACRO e Mattatoio	14,5	2	2	1	1		1
Musei di Villa Torlonia	8	1	4	1			
Museo delle Mura	2	1	1	1			
Museo dell'Ara Pacis	6,5	1	2	1	1		0,5
Museo Carlo Bilotti	2	1	2	1	1		1
Circo di Massenzio	2	1		1			
Territorio	3	1					
Museo della Repubblica Romana e della Memoria Garibaldina	1	1					
GCAM	2	1		1			
Reception Casina dei Pileoni	0,5						
Reception Portico d'Ottavia	1						
Sovrintendenze	2						
Centri culturali-Casa del Cinema	5						
SMC - vari siti					7		
TOTALE	119	28	23	17	15,5	6	3

Postazioni A: Postazioni di Custodia in orario di apertura

Postazioni C: Postazioni di custodia durante chiusura settimanale+permanenza 2 ore e prima dell'apertura

Postazioni B: Postazioni di Biglietteria

Postazioni D: Postazioni di Accoglienza e Supporto alla manutenzione

O.M.

Tabella 3 - Scheda pulizie

Di seguito l'organizzazione del servizio, come concordato con le Direzioni dei Musei.

Sito	Orario pulizie ordinarie	Orario pulizie periodiche	Ore settimanali (ordinarie e periodiche)
Musei Capitolini	n. 12 operatori h 7-9; n. 1 operatore per il presidio 10.30-14 e 15-18	n. 11 operatori h 7-13	249
Centrale Montemartini	n. 3 operatori h 7-9	n. 3 operatori h 7-11	48
Museo di Roma	n. 4 operatori h 7-10; n. 1 operatore per il presidio h 12-15	n. 2 operatori h 7-14	104
Museo di Roma in Trastevere	n. 1 operatore h 8-13	n. 2 operatori h 8-12	38
Museo Napoleonico	n. 3 operatori h 7.15-9.15	n. 2 operatori h 7-13	48
Museo Barracco	n. 1 operatore h 7.30-10.30	n. 2 operatori h 7.30-11.30	26
Museo dell'Ara Pacis	n. 3 operatori h 7-9; n. 1 operatore per il presidio 10.30-12.30 e 15-17	n. 3 operatori h 7.15-14.15; n. 1 operatore h 7.15-10.15	84+pulizia dei vetri
Mercati di Traiano	n. 2 operatori h 6,30-9,30; n. 1 operatore h 6,30-12,30; n. 1 operatore per il presidio 12,30-15,30	n. 2 operatori h 7-13	102
Planetario e Museo della Civiltà Romana	n. 4 operatori h 7-10; n. 1 operatore h 7-12.30; n. 1 operatore per il presidio sabato e domenica h 14-15	n. 3 operatori h 7-13	125
Museo delle Mura	n. 1 operatore h 8-10 (dal mercoledì alla domenica)	n. 2 operatori h 8-12 (martedì)	18
Museo Pietro Canonica	n. 1 operatore h 8-11	n. 2 operatori h 8-13	28
La Meridiana	n. 1 operatore h 8-10 (mar-ven);	n. 1 operatore h 8-12	12
Museo Carlo Bilotti	n. 1 operatore h 7-10	n. 2 operatori h 7-12	28
GAM	n. 1 operatore h 8-11 (mar.-sab.); n. 1 operatore h 10-13 (dom.).	n. 1 operatore h 8-15	25
Musei di Villa Torlonia	n. 5 operatori h 7-9; n. 1 operatore per il presidio sabato e domenica h 12-14	n. 5 operatori h 7-14	75
Museo della Repubblica Romana e della Memoria Garibaldina	n. 1 operatore h 9-11	1 martedì al mese, n. 2 operatori h 9-13	12+8 ore mensili
Casa Museo Alberto Moravia	n. 1 operatore mar. e gio. h 11-13	1 sabato del mese n. 1 operatore h. 11-13 . 1° giovedì del mese 2 op. dalle ore 9,00 alle ore 14,00	4+12 h mensili
Area Archeologica del Teatro di Marcello	1 operatore lunedì dalle ore 14,00 alle ore 16,00 e venerdì dalle ore 11,00 alle 13,00.		4

B.R.

Tabella - 4. Tariffario servizi di gestione archivi e biblioteche

Descrizione	Prezzo €
Scheda inventariale OA/RA informatizzata SIMART	17,00
Scheda F o multimediale di catalogo	31,00
Scheda precatalogo OA/RA informatizzata SIMART	40,00
Scheda precatalogo informatizzate di archivio in lingua straniera o antica	60,72
Scheda catalogo OA/RA informatizzata SIMART	80,00
Scheda A/PG di precatalogo	213,90
Informatizzazione della scheda A di precatalogo	26,00
Scheda TMA	61,92
Scheda BDM di precatalogo	58,00
Scheda autore/bibliografica (per catalogazione OA/RA) in SIMART	7,00
Scheda bibliografica	14,00
Revisione, aggiornamento e integrazione, bonifica vecchie schede e digitazione dati: scheda inventario/precatalogo	20,00
Revisione, aggiornamento e integrazione, bonifica vecchie schede e digitazione dati: scheda catalogo	29,00
Informazioni al pubblico, assistenza biblioteca, riordino archivi, supporto tecnico/scientifico (h)	31,00
Foto a unità	32,00
Foto 6x6	42,00
Scansione immagini, Jpeg + TIFF (600-1200 Dpi)	12,00
Collegamento ipertestuale testo/immagine	6,90
Assistenza scavo archeologico (gg)	290,00
Giornate ricerca	290,00
Giornate gestione archivi	231,00
Stampa aggiuntiva foto b/n o seconda foto 6x6	6,00
Provino b/n a striscia	7,44

O.M.

Tabella 5 - Elenco Siti archeologici

MONUMENTI E ANE ARCHEOLOGICHE DEL CENTRO	
1	Acquedotto Antoniniano - via Baccelli
2	Acquedotto Antoniniano - Lgo Terme di Caracalla
3	Acquedotto Vergine - via del Nazareno
4	Albergo della Catena - area lato via del Foro Piscatorio - cortile e fontanella murale piazza Campitelli 7 (ampliamento di Teatro Marcello)
5	Area Teatro di Marcello, Portico di Ottavia e Monte Savello
6	Area sacra di Largo Argentina
7	Auditorium di Mecenate (area interna)
8	Circo Massimo
9	Cisterna delle Sette Sale
10	Colle Oppio - fossa delle colonne - Esedre centrali (Cupido) - Esedra sud-occidentale (Criptoportico) - Esedra nord-occidentale (Ortega) - criptoportico
11	Colombario di Pomponio Hylas
12	Excubitorium VII Coorte
13	Fori Imperiali (settore a ovest e settore a est di Via dei Fori Imperiali)
14	Insula Ara Coeli
15	Insula di S. Paolo alla Regola (edifici romani sotto palazzo Specchi) - Palazzo Specchi (cortile)
16	Insula Volusiana
17	Ludus Magnus
18	Mausoleo di Augusto - scarpata e camminamenti ext.
19	Mitreo del Circo Massimo
20	Monte Testaccio
21	Mura Serviane - largo Montemartini
22	Mura Serviane - largo S. Susanna
23	Mura Serviane - presso S. Balbina
24	Mura Serviane - via Carducci
25	Mura Serviane - angolo via Salandra
26	Mura Serviane - via di S. Anselmo
27	Mura Serviane - viale Aventino
28	Mura Serviane e strutture antiche - p.zza M. Fanti
29	Ninfeo degli Annibaldi
30	Piazza Iside - ruderi
31	Porticus Aemilia
32	Ruderi via del Mazarino (Villa Aldobrandini)
33	S. Omobono
34	Sepolcri di via Statilia
35	Stadio di Domiziano
36	Tempio di Claudio - sostruzioni via Claudia
37	Tempio di via delle Botteghe Oscure
38	Trofei di Mario, Porta Magica e Monumento ai caduti dei Rioni Esquilino, Viminale e Macao della guerra 1915-1918 - Gruppo scultoreo "Rutelli".
39	Antiquarium del Celio (Casina del Salvi, ex palestra dei vigili) Antiquarium del Celio (ex Antiquarium) via del Parco del Celio senza n.c.

O.M.

MONUMENTI E AREE ARCHEOLOGICHE DE SUBURBIO	
40	Acquedotto Alessandrino - Tor Tre Teste (due aree)
41	Acquedotto Alessandrino - via degli Olmi - via dell'Uva (solo cisterna)
42	Acquedotti - Parco degli Acquedotti
43	Area archeologica di P.le Clodio
44	Area archeologica di Settecamini
45	Area archeologica di Tibo Labieno
46	Area cimiteriale annessa alla basilica di S. Sebastiano
47	Basilica di S. Valentino
48	Bocchi di via Flarete
49	Capanna di Fidene
50	Catacomba di Generosa
51	Massenzio (Circo - Tomba di Romolo - n. civico 143)
52	Cisterna via Cristoforo Colombo
53	Cisterna via Cadlolo
54	Cisterna di via Cesare Baronio
55	Cisterna in via dell'Uva - Parco di Tor Tre Teste
56	Deposito Pleistocenico Casal dei Pazzi
57	Grotte di Pompeo (due ambienti distinti)
58	Ipogeo di via Livenza
59	Ipogeo di villa Glori (area esterna)
60	Mausoleo di Castel di Guido
61	Mausoleo di Lucilio Peto
62	Mausoleo di Monte del Grano
63	Mausoleo di Tor di Quinto
64	Mausoleo di via Bisignano
65	Mausoleo di via Latina
66	Mura Aureliane - porta Pinciana via Campania (Piazza Fiume) (anche il lato Corso d'Italia)
67	Mura Aureliane - porta S. Sebastiano via C. Colombo
68	Mura Aureliane - Porta S. Sebastiano - Porta Latina
69	Mura Aureliane - Porta Latina - Porta Metronia (mq totali 3950)
70	Mura Aureliane - Viale Giotto: torri (2 cancelli)
71	Mura Aureliane - Tratto da Piazza Fiume a Porta Tiburtina esclusa
72	Mura Aureliane - via della Ferratella
73	Mura Aureliane - via Casilina
74	Mura Aureliane - viale Carlo Felice (interno)
75	Mura e resti dell'Aqua Marcia - via Tiburtina
76	Parco dei Gordiani - aula absidata - aula ottagonale - Cisterna grande - mausoleo e resti di basilica - catacomba pagana - Sepolcro - Due Cisterne
77	Porta Asinaria (area esterna e interna)
78	Porta Maggiore - Sepolcro di Eurisace
79	Porta S. Paolo
80	Porta Tiburtina
81	Resti via Denina (Via Latina)
82	Rudere viale Partenope
83	Ruderi di via Cilicia
84	Ruderi di via di Tor Sapienza (deposito ATAC)
85	Sede SDO Via Pierozzi - giardino interno
86	Sepolcro Ostiense
87	Sepolcro dei Servili - Circo di Massenzio
88	Sepolcro dei Veienti
89	Sepolcro di Cornelia
90	Sepolcro di Elio Calisto (Sedia del Diavolo)
91	Sepolcro di Largo Talamo
92	Sepolcro di piazza Menenio Agrippa
93	Sepolcro di Sulpicio Massimo
94	Sepolcro degli Scipioni
95	Torraccio della Cecchina
96	Torrione della via Prenestina
97	Via Severiana - resti nel parco di Castel Fusano
98	Villa degli Eroi di Rodi - via Alberto Cozzi
99	Villa di Plinio a Castel Fusano - piazzale e basilichetta paleocristiana
100	Villa delle Vignacce - parco Acquedotti (due aree)

G. M.

MONUMENTI MEDIEVALI E MODERNI	
101	ACQUEDOTTO FEUCE fascia di rispetto recintata entro cortile scuola Armando Diaz via Acireale e 2-8
102	ACQUEDOTTO FEUCE (16 cancelli) - Via Lanusei
	ACQUEDOTTO FEUCE aree verdi di rispetto via Nuoro 19 (f.gl 927 part 32 mq 383) e (f.gl 927 part 50 mq 1012)
103	
104	ACQUEDOTTO FEUCE sottarchi via Casilina Vecchia 99-151
105	ACQUEDOTTO FEUCE area rispetto recintata via Piegara snc entro Circolo sportivo Le Mura.
106	ACQUEDOTTO FEUCE Arco ex ferrovia Roma Cecchina Albano fascia di rispetto via di Porta Furba angolo Salita del Mandrione
107	ACQUEDOTTO FEUCE (7 cancelli) via del Mandrione angolo Porta Furba - Via Tuscolana
108	ACQUEDOTTO FEUCE via dell'Acquedotto Felice altezza civico 12 angolo via Frascati - vicolo dell'Acquedotto
109	ACQUEDOTTO FEUCE (60 cancelli) vicolo dell'Acquedotto Felice
110	Area di via Sulpicio Massimo. Zona portichetto del pozzo
111	BASTIONI DEL SANGALLO - Area Deposito materiali lapidei -Via Fabio Cilone - via di Villa Pepoli
112	Deposito in LUNGOTEVERE AVENTINO n. 7 Area Deposito materiali lapidei (al momento i magazzini sono 3)
113	FONTANA ACQUA PAOLA - Gianicolo - giardino area retrostante e portico
114	Lapide monumentale Aqua Marcia (Via Eleniana)
115	MAUSOLEO OSSARIO GARBALDINO - Canale esterno e area interna al recinto
116	Monumento Caduti Guerra del Trullo via del Trullo alt. Civ. n 377 area entro recinzione
117	Monumento ai Caduti di Guerra di Prima Porta. piazza Saxa Rubra area entro recinzione
MUSEI	
118	Campidoglio - Area presso i giardini di Sisto IV inclusa tra due muri di cementizio e le mura arcaiche; mura arcaiche e ruderi; Porta Fontinalis
119	Campidoglio - Giardino Caffarelli (n. 2 nella pianta allegata)
120	Campidoglio - Cortile interno dell'edificio della Ragioneria, Tesoreria, Avvocatura (n. 4 nella pianta allegata)
121	Campidoglio - Via delle Tre Pile - andito chiuso da cancello (n. 5 nella pianta allegata)
122	Via del Teatro Marcello - ingresso Grottoni (n. 6 nella pianta allegata)
123	Campidoglio - Piazza della Consolazione - Portico repubblicano (n. 7 nella pianta allegata)
124	Centrale Montemartini - Via Ostiense 106
125	Galleria d'Arte Moderna - giardino del chiostro (440 mq)
126	Mercati di Traiano - compresa Area del Giardino delle Milizie
127	Museo della Civiltà Romana (Area verde prospiciente il porticato sul lato di fondo della piazza G. Agnelli - Settore Antiquarium)
128	Museo di Roma in Trastevere
129	Museo Canonica: giardino superiore (624,24mq) ed inferiore (640,80mq)
130	MACRO Testaccio
VILLE E PARCHI STORICI	
131	Villa Aldobrandini - Area Archeologica in via Mazzarino
132	Villa Borghese - Casino del Graziano
133	Villa Borghese - propilei delle Aquile (50+50mq)
134	Villa Borghese - ex studio Guerrini (via Pinciana 6)
135	Villa Borghese - grotta dei vini
136	Villa Borghese - portico dei Leoni
137	Villa Borghese - Tempio di Esculapio, Giardino del lago
138	Villa Carpegna - ninfeo
139	Villa Celimontana - area antistante dolio sul bastione
140	Villa Celimontana - ara antistante fontana mostri marini e fontana del fiume
141	Villa Doria Pamphili - Casale di Giovio
142	Villa Doria Pamphili - area della cascina - casalingo Farsetti
143	Villa Doria Pamphili - giardino di Villa Vecchia
144	Villa Glori, altare monumentale
145	Villa Torlonia, False rovine
146	Villa Torlonia, Tempio di Saturno (perimetro frontale)

B.M.

ALLEGATO A 2

2. MACRO

2.a Servizi inerenti la visita ai Musei**Accoglienza e biglietteria**

Il servizio di accoglienza e biglietteria verrà erogato nei locali del MACRO secondo le indicazioni della Direzione del Museo. Il servizio dovrà essere svolto da personale qualificato con conoscenza di elementi correnti di lingua inglese.

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 del MACRO 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. 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 sul MACRO 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 nello spazio indicato dalla Direzione del MACRO. Il servizio dovrà prevedere la compatibilità con card come la ROMAPASS, ROMA & Più PASS e OMNIAROMA.

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.

La contabilizzazione e la rendicontazione delle entrate derivanti dal servizio di biglietteria saranno curate da Zètema e inviate alla Direzione del MACRO con cadenza settimanale.

Servizio di assistenza in sala al visitatore

Il servizio di **assistenza in sala** verrà erogato nei locali del MACRO di via Nizza con n. 13 postazioni di personale e di MACRO Testaccio con n. 3 postazioni.

Zètema dovrà garantire la copertura delle postazioni almeno per il 90% e assicurare le sostituzioni nei casi di assenze programmate per ferie, maternità e per malattie lunghe.

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 al 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 al loro utilizzo;
- fornire informazioni di base riguardo alla storia e tipologia del museo, e alle collezioni conservate;
- supportare il visitatore nell'utilizzo dei supporti didattici e tecnologici presenti all'interno del museo;
- presidiare le sale espositive utilizzando, ove necessario, specifici sistemi di comunicazione rice-trasmittenti o telefonici;
- esercitare un controllo attivo sui visitatori, affinché gli stessi rispettino le norme di comportamento per il pubblico all'interno del museo;
- controllare l'integrità delle opere, dei materiali museali esposti, degli arredi e degli ambienti, anche al di fuori dell'orario di apertura del museo (aperture straordinarie, il lunedì, le 2 ore precedenti l'apertura al pubblico, ecc.) ed effettuare le operazioni di spolveratura;
- gestire le chiavi interne ed esterne e i sistemi di sicurezza di MACRO Testaccio;
- gestire gli impianti tecnologici (accensione, spegnimento, etc.) garantendone il corretto funzionamento;

O.k.

- effettuare il servizio di guardaroba con la custodia di borse ed altri oggetti ingombranti, secondo le indicazioni della Sovrintendenza;
- fornire informazioni sugli altri musei del Sistema segnalando i principali canali di informazione (es. 060608).

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 Zetema di mettere a disposizione personale in possesso di adeguate professionalità.

Il servizio dovrà essere garantito nelle giornate di apertura al pubblico di seguito indicate: MACRO di via Nizza 11-19; MACRO Testaccio 16-22 (gli orari della Pelanda saranno definiti di volta in volta in base agli eventi ospitati).

Il MACRO di via Nizza sarà aperto anche un giorno a settimana fino alle 22 da ottobre ad aprile, due giorni a settimana da maggio a settembre.

La Direzione del MACRO, di comune accordo con Zetema e nel rispetto delle condizioni economiche del contratto, potrà modificare gli orari in vigore.

Il MACRO attualmente è aperto al pubblico dal martedì alla domenica, e chiuso i lunedì (tranne lunedì dell'Angelo), il 1 Gennaio, 1 maggio e 25 Dicembre.

Il lunedì viene garantito il servizio di assistenza in sala per lo svolgimento dei servizi di pulizia, manutenzione, ecc.

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.

Presso il MACRO Zetema dovrà indicare il proprio **Responsabile del servizio** di assistenza in sala che avrà il compito di rapportarsi direttamente al Responsabile della Direzione del MACRO e con il proprio referente Zetema.

Didattica

Il servizio di didattica riguarda la progettazione, organizzazione e promozione di servizi didattici e nello specifico riguardanti il settore delle Università, delle Accademie e nella realizzazione di progetti speciali.

Il servizio verrà erogato presso il MACRO secondo un programma approvato annualmente dalla Direzione del Museo.

Il servizio dovrà prevedere:

- la progettazione e organizzazione di percorsi guidati a tema, giornate di approfondimento, workshop con artisti, incontri tematici, preparazione materiale didattico e laboratori didattici.
- la promozione del programma annuale e dei progetti speciali, mediante il coinvolgimento delle Università.

2.b Servizi di supporto al MACRO

Promozione e comunicazione

Zetema metterà a disposizione un servizio di ufficio stampa, con l'obiettivo di favorire la risonanza delle iniziative sulla stampa, in trasmissioni televisive e radiofoniche, sulle testate nazionali e sulla stampa estera e in generale di rafforzare l'immagine e la visibilità delle iniziative culturali della Capitale. Le attività sopracitate potranno essere realizzate in collaborazione e previo consenso da parte degli Uffici competenti della Direzione del MACRO.

Inoltre Zetema potrà comprendere anche accordi di comarketing con aziende del gruppo Roma Capitale, o comunque approvate dall'Amministrazione, e la sottoscrizione di convenzioni con primarie aziende.

In merito alle funzioni di comunicazione e promozione, in particolare il servizio comprende:

O.Mi

- analisi della domanda e ricerche di mercato sugli attuali e potenziali visitatori dei musei anche in collaborazione con enti, aziende e istituzioni specializzate;
- elaborazione di report annuali dedicati al MACRO con l'obiettivo di verificare i risultati ottenuti;
- elaborazione di statistiche mensili sull'afflusso del pubblico, anche in occasione di singole iniziative;
- realizzazione di iniziative promozionali dei Musei anche in occasione di particolari eventi.

W.F.B e Social networking

La presenza web del Sistema e dei singoli musei, attiva già dal 2006, dovrà non solo garantire una copertura totale delle attività del MACRO, ma anche promuovere il museo stesso con attività promozionali in rete e attraverso la realizzazione di progetti, concordati con la Direzione del Macro, 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 da oggi sempre maggiormente diffusi.

L'attività su web comprende:

- Zetema si occuperà del servizio di web hosting per il sito del MACRO, mentre l'attività di creazione, elaborazione e aggiornamento dei contenuti del sito web sarà strettamente legato alle attività della Redazione del MACRO.
- l'invio mensile e in occasione di particolari eventi della newsletter informativa all'ampio bacino di internauti che hanno fatto richiesta di iscrizione;
- la gestione delle pagine sui social network dei musei (Facebook e Twitter);
- la cura del canale video Youtube e del canale foto Flickr.

Servizio di Pulizie

Il servizio di pulizia verrà effettuato nei locali del MACRO e di MACRO Testaccio, e dovrà essere reso in modo tale da conservare il più possibile integro e gradevole lo stato dei luoghi, attraverso periodici e sistematici interventi.

Il servizio di pulizia dovrà essere garantito secondo le indicazioni della Direzione del MACRO e in generale nelle aree espositive, nelle aree destinate ai servizi di accoglienza al pubblico, negli uffici, nei servizi igienici, nel parcheggio.

Il servizio si svolgerà dal martedì alla domenica secondo accordi con la Direzione del MACRO. Il lunedì avranno luogo le pulizie periodiche.

Manutenzione ordinaria edilizia e degli impianti

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

Gli interventi dovranno essere coordinati e programmati attraverso l'impiego di adeguate professionalità e con l'apporto della struttura tecnica dell'Amministrazione Comunale, 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** sono di limitata estensione e si possono riassumere sommariamente come:

- manutenzione pavimenti e rivestimenti,
- individuazione e riparazione di guasti idrici,
- manutenzione impianti idrico-sanitari,
- revisione o sostituzione di infissi, interni o esterni, fatiscenti,
- tinteggiature ed opere di rifinitura.

O.M.

La **manutenzione degli impianti elettrici e d'illuminazione** consiste in interventi di limitata estensione che non devono richiedere modifica alle certificazioni esistenti e si possono riassumere sommariamente come:

- revisione e riparazione impianti elettrici,
- revisione e riparazione impianti tecnologici,
- revisione e riparazione impianti di illuminazione,
- cambio corpi illuminanti esauriti.

E' previsto inoltre, limitatamente all'ala nuova del MACRO, un servizio di **manutenzione degli impianti meccanici**.

Gli importi destinati alle singole manutenzioni sono specificati nell'allegato B, e si intendono oltre I.V.A. e al lordo delle spese generali e di coordinamento per l'intero "Sistema Musei Civici".

Servizio di vigilanza

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

Gestione di un servizio di tesoreria per il "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 le disposizioni della Ragioneria di Roma Capitale.

Servizio di libreria e editoria

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

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.

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

Servizio di ristoro e attività di catering

Il servizio di ristoro e le attività di catering verranno erogati nei locali messi a disposizione dal MACRO, in particolare la caffetteria nel primo piano della nuova ala del Museo e il ristorante nei locali adiacenti alla terrazza.

La caffetteria seguirà l'orario del MACRO, e avrà la possibilità di organizzare nella giornata di chiusura e fuori dall'orario del musei eventi straordinari con ingresso dal foyer.

Zètema, ricorrendo a società specializzate, dovrà garantire il servizio in esclusiva presso il MACRO. La Direzione del MACRO avrà la possibilità di organizzare fino a n. 2 eventi al mese affidando il relativo servizio di catering a fornitori diversi.

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 e, per tutto il periodo contrattuale, dovranno essere quelli stabiliti dai regolamenti e dalle leggi vigenti in materia.

O. N. u.

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 redazione dei dati statistici delle affluenze dei musei;
- supporto all'organizzazione delle mostre in ospitalità e alle attività espositive .
- Supporto all'organizzazione di eventi e di relazioni esterne ;
- supporto alle pratiche amministrative, e al coordinamento delle attività museali;
- Supporto alla Segreteria di Direzione;
- Supporto alle attività dell'Ufficio Stampa del Museo;
- Supporto all'attività della Redazione del Museo.

Per i servizi sopra elencati sono a disposizione n. 16 unità che saranno dislocate secondo le esigenze della Sovrintendenza Direzione del MACRO, e opereranno in stretto rapporto e secondo procedure concordate con la Direzione 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 dalla Direzione del MACRO. Le modalità di gestione degli spazi dedicati alle aperture straordinarie, già individuati dal MACRO, sono stabilite da un Regolamento già esistente, che norma anche le modalità di utilizzo di tali spazi.

La realizzazione di tali iniziative dovrà 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.

Mostre

Zètema potrà proporre e presentare alla Direzione del MACRO progetti per attività espositive da organizzare presso gli spazi del Museo.

La Direzione del MACRO si riserva tuttavia la facoltà di valutare i progetti stessi in base alla disponibilità degli spazi e in riferimento alla programmazione espositiva del Museo.

La realizzazione di tali iniziative dovrà essere coadiuvata dalla presenza di adeguate professionalità tecniche in grado di programmare e garantire la sicurezza e congruenza delle fasi di montaggio e smontaggio dei singoli allestimenti e di tutte le altre fasi organizzative necessarie all'organizzazione dell'evento.

Con specifiche convenzioni e/o affidamenti, di volta in volta, verranno definiti gli aspetti economici, organizzativi e gestionali ed editoriali e quant'altro connesso alle manifestazioni.

Parcheggio

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 Direzione del MACRO avrà diritto a n. 5 posti gratuiti.

U. Bl.

ALLEGATO A - DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO**DIPARTIMENTO TURISMO**

1. Gestione della banca dati turistico-culturale "060608". Gestione dei siti che compongono il sistema informativo web del Dipartimento Turismo di Roma Capitale e relative versioni per dispositivi mobili ad esso collegate.
2. 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.
3. Gestione e modalità di svolgimento della Rete dei Punti Informativi Turistici.
4. Gestione del Punto di Informazione e di Accoglienza presso il Dipartimento Turismo.
5. Fornitura di tutti i servizi necessari al funzionamento dei Punti Informativi Turistici.
6. Gestione e implementazione della ROMA PASS e delle sue nuove declinazioni.
7. Gestione del Sistema Informatico.
8. Supporto tecnico della Rete di Punti di Prima Accoglienza Turistica.
9. Supporto tecnico al servizio dei Tourist Angels.
10. Supporto tecnico per la realizzazione di eventi, spettacoli, convegni, partecipazione a fiere e borse turistiche internazionali, attività di comunicazione e promozione.
11. Monitoraggio e customer satisfaction

1) Gestione della banca dati turistico-culturale "060608".
Gestione dei siti che compongono il sistema informativo web del
Dipartimento Turismo di Roma Capitale e relative versioni per
dispositivi mobili ad esso collegate.

La Banca Dati integrata "060608" contiene tutte le informazioni turistiche e culturali di Roma Capitale, comprese le informazioni relative allo spettacolo. Le informazioni che vi sono contenute vengono utilizzate per l'erogazione del servizio di informazione turistico-culturale attraverso i Punti Informativi, il Contact Center 060608 ed il sito web www.060608.it; inoltre esse alimentano, attraverso flussi informatici automatizzati, gli altri siti internet che compongono il sistema informativo web del Dipartimento Turismo: www.turismoroma.it, il sito web ufficiale turistico di Roma Capitale, www.secondopoloturistico.roma.it, sito web ufficiale del Secondo Polo Turistico della capitale.

Nel corso del mese di gennaio 2012 sarà inoltre completata la realizzazione della prima applicazione per dispositivi mobili su piattaforme Apple iOS (iPhone) e Android che, utilizzando la banca dati 060608, offrirà ai visitatori uno strumento moderno ed efficace per scoprire la città di Roma. L'applicazione, realizzata a completamento del progetto di evoluzione della banca dati 060608 e dei siti ad esso collegati, metterà il sistema 060608 "in movimento": le informazioni contenute nella banca dati saranno integrate con immagini, video, itinerari strutturati, avanzate funzioni di geolocalizzazione, servizi di utilità per il turista, che sarà sempre informato in tempo reale su cosa succede a Roma e avrà a disposizione uno strumento evoluto e affidabile per organizzare al meglio la propria vacanza nella Capitale.

La redazione incaricata dell'aggiornamento della banca dati è composta da 6 operatori specializzati, che svolgeranno la propria attività presso i locali di Zètema Progetto Cultura S.r.l., siti in Via Attilio Benigni 59, Roma. A questi si aggiunge 1 operatore specializzato, incaricato di seguire nello specifico la redazione del sito web ufficiale www.turismoroma.it, che svolgerà la propria attività presso i locali del Dipartimento Turismo, sito in Via Leopardi 24, Roma.

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*).

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.

Gli operatori addetti alla Redazione devono svolgere le seguenti mansioni:

- redazione, acquisizione informazioni, data entry e aggiornamento della Banca Dati integrata (060608), del relativo sito web www.060608.it e di tutti i siti internet e relative versioni per dispositivi mobili ad esso collegate;

- controllo ed aggiornamento di informazioni contenute nei materiali editoriali prodotti dal Dipartimento Turismo di Roma Capitale mediante il confronto delle schede della Banca Dati;
- assistenza e supporto agli operatori dei Punti Informativi Turistici e **dei punti di prima accoglienza turistica** così come previsti dalla Deliberazione n. 350 del 19/10/2011;
- assistenza e supporto agli operatori del Contact Center 060608 nella ricerca delle informazioni o nella soluzione di problematiche informative evidenziate dall'utenza.

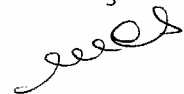
Le informazioni inserite nella Banca Dati dalla redazione saranno integrate con flussi informativi automatici certificati e validati, provenienti da soggetti esterni all'Amministrazione Capitolina. In particolare verrà alimentata in questo modo la sezione della banca dati relativa allo spettacolo in città, grazie all'integrazione dei dati provenienti dal soggetto che gestisce in via esclusiva, in virtù di affidamento da parte di AGIS e ANEC del Lazio, dell'unica banca dati per il trattamento e conseguente sfruttamento economico di informazioni riguardanti il settore dello spettacolo e più precisamente la programmazione cinematografica, teatrale e musicale della Regione Lazio. Altri flussi informativi automatici riguarderanno le attività di soggetti legati all'Amministrazione Capitolina, quali Palaexpo e Auditorium Parco della Musica, i cui programmi pubblicati sui rispettivi siti web saranno automaticamente disponibili all'interno della Banca Dati. Gli operatori addetti alla Redazione avranno il compito di verificare l'esattezza delle informazioni ricevute attraverso i flussi automatici.

Verrà inoltre fornita la traduzione, effettuata da parte di personale specializzato, delle informazioni e dei testi contenuti nella Banca Dati nelle seguenti lingue: inglese, spagnolo, tedesco e francese, giapponese.

2. 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 attivo dall'ottobre 2007 risponde al numero 060608 ed è accessibile anche attraverso il sito Internet www.060608 Il servizio integrato di informazione garantisce contemporaneamente l'informazione, la prenotazione e la vendita dell'offerta culturale e di spettacolo e i servizi legati all'accoglienza turistica della città di Roma.

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

3


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 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.

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

Chiamando lo 060608 il cittadino/turista potrà:

- richiedere informazioni non solo sull'offerta culturale e turistica della città di Roma, ma anche sugli spettacoli e sugli eventi;
- prenotare l'accesso alle visite guidate, agli spettacoli e agli eventi culturali gratuiti o a pagamento organizzati da Roma Capitale e da soggetti diversi da Roma Capitale;
- 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, American Express ecc.). L'operatore, una volta richiesto all'utente il numero, la data di scadenza e il codice di controllo della carta di credito ed effettuato il pagamento, rilascerà al richiedente un codice di prenotazione con il quale ritirare i biglietti alla cassa poco prima dello spettacolo.

Il servizio di acquisto sarà 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 avvarranno dell'utilizzo della Banca Dati, cui avranno accesso per mezzo di personal computer e attraverso la rete internet.

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

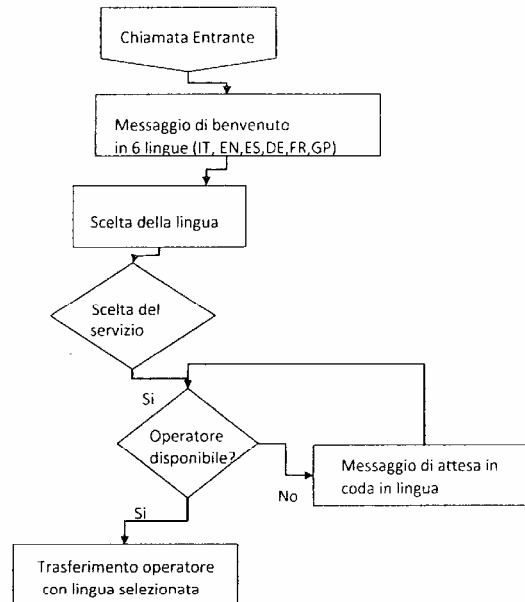
L'obiettivo è di gestire la chiamata dal momento in cui viene generata fino all'associazione della stessa ad uno degli Operatori disponibili secondo lo skill specifico dell'Operatore.

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 fone 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 o acquisto biglietti), la chiamata viene trasferita verso l'operatore disponibile con lo skill richiesto.

Di seguito è riportato lo schema logico del flusso delle chiamate.

Call Flow



3. Gestione e modalità di svolgimento della Rete dei Punti Informativi Turistici

Il servizio di informazione turistica e culturale della città di Roma verrà 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 INFORMATIVI TURISTICI sono i seguenti:

- I. Stazione Termini (Via Giovanni Giolitti 34, presso il binario 24)
- II. Aeroporto L. Da Vinci, Fiumicino (Arrivi Terminal T3)
- III. Aeroporto G.B.Pastine, Ciampino (area doganale arrivi)
- IV. Fori Imperiali (presso il Punto Informativo "I Fori di Roma. La Storia, le Storie")
- V. Castel S. Angelo (Lungotevere Vaticano)
- VI. Via del Corso, Tridente

Handwritten signature

- VII. Stazione Tiburtina (da attivare subordinatamente a tutti gli adempimenti previsti dall'attuazione della convenzione urbanistica del 23 dicembre 2005)
- VIII. Ostia Lido (Lungomare Paolo Toscanelli, (PIT stagionale: maggio-settembre)

Un altro Punto Informativo tematico sarà ospitato nella Casina del Vignola, sita in Piazza di Porta Capena (Circo Massimo), sede del Centro di Documentazione sul Secondo Polo Turistico di Roma Capitale.

Inoltre è prevista la realizzazione di Punti Informativi temporanei in occasione di importanti eventi cittadini, di carattere congressuale, convegnistico, fieristico, culturale e di spettacolo, nella misura massima di 7 eventi l'anno.

P.I.T. STAZIONE TERMINI

Copertura di 4 postazioni presidiate da 8 operatori impiegati complessivamente; il punto è operativo 365 giorni l'anno secondo il seguente orario: dal lunedì alla domenica dalle 8:00 alle 20:00. Il servizio al pubblico terminerà 30 minuti prima dell'orario di chiusura per consentire le operazioni di cassa.

P.I.T. FIUMICINO AEROPORTO

Copertura di 4 postazioni presidiate da 8 operatori impiegati complessivamente su due turni di lavoro; i punti saranno operativi 365 giorni l'anno secondo il seguente orario: dal lunedì alla domenica 8.00 alle 20.00. Il servizio al pubblico terminerà 30 minuti prima dell'orario di chiusura per consentire le operazioni di cassa.

P.I.T. FORI IMPERIALI

Copertura di 3 postazioni presidiate da 6 operatori impiegati complessivamente su due turni di lavoro; i punti saranno operativi 365 giorni l'anno secondo il seguente orario: dal lunedì alla domenica 9.30 alle 19.30. Il servizio al pubblico terminerà 30 minuti prima dell'orario di chiusura per consentire le operazioni di cassa.

TUTTI GLI ALTRI P.I.T.

Copertura contemporanea di 2 postazioni presidiate da 4 operatori ; i punti saranno operativi 365 giorni l'anno secondo il seguente orario: dal lunedì alla domenica dalle 9:30 alle 19:30 (P.I.T. Aeroporto Ciampino: dalle 9.00 alle 19.00). Il servizio al pubblico terminerà 30 minuti prima dell'orario di chiusura per consentire le operazioni di cassa.

Tutti gli orari di operatività dei P.I.T. potranno essere rivisti, se necessario e mantenendo inalterato il numero di ore di apertura giornaliera, in accordo con il Dipartimento Turismo di Roma Capitale.

6
see

Il servizio di informazione è curato da operatori in possesso di un livello di conoscenza medio-alto delle lingue straniere, di titoli di studio adeguati e di specializzazione nel settore del turismo. Gli operatori dei PIT saranno muniti di divisa e di cartellino di riconoscimento nominativo.

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

Il servizio verrà fornito nelle lingue italiana, inglese, francese, tedesca, spagnola e 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 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;
- servizio di vendita delle card turistiche e culturali ufficiali di Roma Capitale;
- servizio di vendita dei titoli di viaggio e mappe Metrebus ATAC;
- servizio di vendita biglietti per il servizio di giro turistico della città con bus scoperti (Open Bus) e per la navigazione turistica sul Tevere;
- servizio di vendita titoli per l'adesione alle iniziative "Roma Cristiana" di Opera Romana Pellegrinaggi;
- servizio di vendita titoli di viaggio per i collegamenti tra il centro città e gli aeroporti di Roma;
- servizio di vendita prodotti editoriali di grande interesse per i turisti, quali guide della città di Roma, guide museali, dvd "Omaggio a Roma".

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 l'Amministrazione capitolina.

Nel rispetto del diritto di proprietà intellettuale, sarà possibile effettuare la vendita di prodotti editoriali recanti il marchio di Roma Capitale.

Con separato atto verranno definiti il prezzo finale al pubblico, la percentuale di aggio spettante a Zètema Progetto Cultura s.r.l. e le royalties 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 Turismo con cadenza trimestrale.

7
ees

4. Gestione del punto di informazione e di accoglienza presso il Dipartimento Turismo

Il Punto di informazione e accoglienza presso il Dipartimento Turismo, sito in via Leopardi n. 24, 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 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.

Il servizio sarà articolato come segue:

2 operatori su 2 turni nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 19:00 e osserverà gli stessi giorni di chiusura degli uffici del Dipartimento.

Gli operatori si avvantaggeranno dell'utilizzo della Banca Dati, cui avranno accesso per mezzo di personal computer e attraverso la rete internet.

Il personale dovrà occuparsi 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.

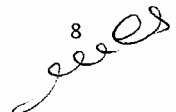
Considerata la specificità delle funzioni e dei compiti assegnati è opportuno che sia garantita la presenza degli stessi operatori in modo continuativo.

5. 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.

La conservazione 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 e presso la sede di via Leopardi, da cui partono tutti i materiali divulgativi e quelli relativi ad eventi specifici di enti istituzionali.

8


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).

Il servizio di distribuzione materiale sarà garantito anche ai punti di Prima Accoglienza Turistica, descritti nel successivo punto 8.

b) Attività di pulizia dei locali.

Il servizio di pulizia e decoro dei soli Punti Informativi sarà effettuato giornalmente prima dell'orario d'apertura degli stessi e verrà garantita la pulizia ordinaria e straordinaria.

c) Manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le strutture adibite a Punto Informativo Turistico.

Il servizio prevede la manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture dei soli Punti Informativi, le riparazioni e l'adeguamento di tutte le strutture alle normative vigenti in materia di tutela e sicurezza degli ambienti di lavoro.

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

La fornitura di materiali di cancelleria carte e stampanti prevedrà due consegne nell'arco della settimana.

f) Gestione delle utenze di acqua, elettricità e telefonia.

Zètema Progetto Cultura S.r.l. fornirà le seguenti utenze presso le strutture dei soli Punti Informativi Turistici e si farà carico dei relativi pagamenti: utenza per la fornitura idrica e di energia elettrica; utenze telefoniche, comprensive dei costi di linea per i collegamenti alla rete internet.

Zètema Progetto Cultura s.r.l. si impegna, inoltre, in accordo con l'Amministrazione Capitolina a mettere in atto tutte le azioni necessarie per prevedere il sistema wireless e/o wi max presso le postazioni informative.

6. Gestione e implementazione della ROMA PASS e delle sue nuove declinazioni.

Zètema Progetto Cultura S.r.l. è responsabile di tutte le fasi e le attività per la realizzazione e la gestione della Roma Pass, la card turistico-culturale della Città di Roma, promossa da Roma Capitale e dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, in collaborazione con ATAC, attraverso una Convenzione approvata con Deliberazione n. 439 del 23 dicembre 2008, prot. 252.970, in scadenza al 31 dicembre 2011, e il cui rinnovo è sotto esame della Commissione di Monitoraggio, istituita in ordine alle attività concernenti il funzionamento della card. Alla Commissione spetta, tra l'altro, il compito di esprimere parere su variazioni di prezzo del prodotto e di presentare il piano economico annuale. Il prezzo al pubblico della Roma Pass è così ripartito: quota da destinare a compensazione musei; quota per l'acquisto del titolo di viaggio per il trasporto pubblico; quota per la distribuzione, produzione e gestione del progetto, compresa la realizzazione del kit e dei materiali informativi; quota per il supporto dei servizi di informazione turistico-culturale di Roma Capitale; quote da destinare ad eventuali servizi aggiuntivi di supporto e promozione. Le attività di promozione della Roma Pass saranno realizzate dal Dipartimento Turismo con il supporto di Zètema.

La card offre ai cittadini e ai turisti l'accesso gratuito alla rete del trasporto pubblico urbano e a 2 musei o aree archeologiche a scelta, riduzioni per le visite agli altri monumenti, musei e aree archeologiche, sconti per mostre, eventi e servizi convenzionati. Nel corso del contratto la Roma Pass potrà essere integrata con ulteriori servizi.

La "OMNIA Vatican and Rome", progetto di Roma Capitale e Opera Romana Pellegrinaggi (avviato in fase sperimentale da agosto 2011), è realizzata da Opera Romana Pellegrinaggi attraverso l'integrazione degli itinerari spirituali e turistici di Roma Cristiana con l'offerta artistico-culturale della Roma Pass, di cui Zèterna fornisce le card "contactless".

Sulla stessa linea, sfruttando le potenzialità offerte dalla tecnologia "contactless" utilizzata per la realizzazione della card, sono in corso valutazioni di ulteriori declinazioni della Roma Pass. Attraverso una diversificazione dei contenuti e una personalizzazione del prodotto, la card potrà essere destinata a target diversificati, come utenti di eventi di natura congressuale, o utilizzata come incentivo ed altre forme di convention aggregative di livello nazionale e internazionale.

7. 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. Le informazioni ivi contenute saranno utilizzate anche per alimentare gli altri siti web del Dipartimento Turismo di Roma Capitale, che saranno gestiti e mantenuti da Zèterna Progetto Cultura S.r.l.: www.turismoroma.it, sito web ufficiale turistico di Roma Capitale; www.secondopoloturistico.roma.it, sito web ufficiale del Secondo Polo Turistico della capitale, che illustra tutti gli interventi e il piano di sviluppo del progetto.

Le attività di assistenza e manutenzione dei siti internet prevedono 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.

Le attività di assistenza e manutenzione alla Banca Dati che saranno erogate per garantire il funzionamento del Sistema Informativo dell'Ufficio sono le seguenti.

Backup schedulato dei seguenti dati:

- Root directory dell'applicativo web 060608.it
- File di configurazione e stato dei server
- Database MySQL

I dati sono periodicamente conservati su cartucce al fine di poter, in caso di eventuali cedimenti del sistema, ripristinare la situazione pregressa.

Tuning della Banca Dati 060608:

verrà costantemente verificato l'allineamento delle informazioni presenti sulla banca dati con le informazioni provenienti dal sito web www.museiincomuneroma.it e dal centro dati Obelix (teatro,cinema, musica), importati automaticamente tramite flussi di dati XML.

Le attività di assistenza Sistemistica che saranno erogate per garantire il funzionamento della Redazione 060608, del Call Center 060608 e dei Punti Informativi Turistici sono le seguenti.

Assistenza Sistemistica Hardware: sarà erogata assistenza sugli apparati in dotazione della Redazione 060608, del Call Center e dei P.I.T.; 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 e ai P.I.T.; 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, antispam, 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 inoltre realizzata un'architettura di rete tale da consentire 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.

8. Supporto tecnico alla rete dei Punti di Prima Accoglienza Turistica.

Il servizio dei Punti di Prima Accoglienza Turistica della città di Roma verrà garantito nei principali luoghi di arrivo dei visitatori e nei pressi dei principali monumenti e zone di interesse turistico (da attivare subordinatamente a tutti gli adempimenti previsti dalla deliberazione n.350 del 19 ottobre 2011).

I PUNTI DI PRIMA ACCOGLIENZA TURISTICA sono i seguenti:

1. PIAZZA DI SPAGNA
2. PIAZZA SAN GIOVANNI
3. PIAZZA SANTA MARIA LIBERATRICE
4. LARGO DI VILLA PERETTI
5. VIA XX SETTEMBRE
6. VIA CARLO FELICE

- 7. VIA ZANARDELLI
- 8. PIAZZA SONNINO

I Punti di Prima Accoglienza Turistica si avvalgono della stessa banca dati dello 060608 e sono attrezzati in modo da offrire personale messo a disposizione del concessionario aggiudicatario della gara di affidamento per la ristrutturazione dei bagni pubblici, gara che sarà indetta da Roma Capitale, così come previsto dalla deliberazione n. 350 approvata dalla Giunta Capitolina nella seduta del 19 ottobre 2011.

Successivamente i rapporti tra Zètema Progetto Cultura s.r.l. e l'aggiudicatario saranno regolati da specifici accordi che dovranno tenere conto di quanto previsto dalla delibera sopra citata relativamente ai possessori di ROMA PASS.

9. Supporto tecnico al servizio dei Tourist Angels.

Zètema Progetto Cultura s.r.l. partecipa al coordinamento delle attività formative e organizzative previste per il servizio di informazione Tourist Angels o servizio analogo. Zètema mette inoltre a disposizione, per tale servizio, la banca dati dello 060608 per garantire completezza e omogeneità nell'informazione.

10. Supporto tecnico per la realizzazione di eventi, spettacoli, convegni, partecipazione a fiere e borse turistiche internazionali, attività di comunicazione e promozione.

Il Dipartimento Turismo potrà affidare a Zètema Progetto Cultura s.r.l. l'organizzazione e/o servizi di supporto tecnico per la realizzazione di eventi, spettacoli, convegni negli spazi oggetto del contratto e in aree della città opportunamente individuate, oltre ai servizi necessari alla partecipazione del Dipartimento Turismo a Fiere e borse turistiche, in Italia e all'estero.

Tutti gli aspetti connessi agli eventi sopra indicati (economici, organizzativi, gestionali, ecc.) verranno definiti di volta in volta con specifiche convenzioni e/o affidamenti.

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

Zètema Progetto Cultura s.r.l. provvederà a mettere a disposizione materiali e/o attrezzature, nonché l'assistenza e il supporto logistico a tutte le iniziative durante i periodi di programmazione.

Il ricorso a società esterne per la fornitura dei servizi sopra indicati dovrà essere effettuato nel rispetto della normativa sugli appalti e sulla trasparenza, tenendo conto altresì del criterio di economicità e dovrà essere data informazione sui criteri di scelta adottati.

Zètema Progetto Cultura s.r.l. fornirà supporto al Dipartimento Turismo per le attività di comunicazione e promozione della città di Roma attraverso campagne e azioni promozionali. Tutti gli aspetti connessi alle attività sopra indicate (economiche, organizzative, gestionali, ecc.) verranno definiti di volta in volta con specifiche convenzioni e/o affidamenti.

11. Monitoraggio e customer satisfaction

Il Dipartimento Turismo potrà effettuare il monitoraggio a campione sul servizio e sui prodotti offerti all'utenza da Zètema in virtù del presente contratto.

Potranno, inoltre, essere effettuati monitoraggi su singole tematiche a campione e contestualmente l'analisi della customer satisfaction sui principali servizi offerti: PIT, infozione telefonica dello 060608 e siti web.

ALLEGATO A - DISCIPLINARE DELLE MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO

DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI

- SERVIZIO INCONTRAGIOVANI

1 Gestione della Rete Incontragiovani**1.1 Servizio di informazione, accoglienza e orientamento sull'offerta cittadina di servizi culturali**

Il servizio riguarda l'organizzazione e la gestione della rete dei punti Incontragiovani dislocati nella città che costituiscono il sistema informativo e d'orientamento per i giovani sul territorio.

Attraverso l'Incontragiovani l'utenza ha accesso ad una ampia gamma di informazioni d'interesse del target giovanile con particolare riguardo a quelle relative all'offerta culturale della città. In tal senso il servizio fornisce al pubblico indicazioni utili per ampliare la conoscenza del patrimonio storico, artistico e culturale cittadino e i servizi attivati dall'Amministrazione al fine di valorizzare e rendere più accessibile l'offerta e facilitare la fruizione, fidelizzando il pubblico giovanile con una nuova strategia di informazione e di erogazione di servizi personalizzati.

Il servizio comprende tutte le attività di front line: accoglienza, comunicazione, informazione ai giovani, orientamento dell'utenza e utilizza come fonte il flusso informativo proveniente dalla banca dati costruita dalla redazione e disponibile sulla piattaforma informativa incontragiovani.it oltre a quella dello 060608, cui gli operatori avranno accesso per mezzo di personal computers e attraverso la rete internet.

Gli sportelli inoltre implementano la banca dati del sistema centrale con le informazioni di prossimità raccolte sul territorio e con quelle specialistiche derivate dal contesto in cui operano. Raccolgono e organizzano informazioni relative alle produzioni artistiche e all'associazionismo giovanile del territorio e le offrono agli utenti e agli operatori che ne fanno richiesta. Realizzano attività di promozione ed informazione dei servizi erogati accreditandosi presso i Municipi, le Università, le istituzioni scolastiche, le associazioni presenti sul territorio, costituendo un punto di collegamento tra il coordinamento centrale, la redazione e le realtà territoriali. Espongono e distribuiscono materiale promozionale relativo ad iniziative d'interesse culturale e in particolare quelle promosse da Roma Capitale.

La rete è attualmente composta da n.11 sportelli di cui n.8 presso le Biblioteche concordate con l'Istituzione del Sistema Biblioteche di Roma: n.1 presso l'Università di Tor Vergata, n.1 presso il Centro Culturale Elsa Morante, n.1 presso il Centro Fori.

Il numero e l'ubicazione degli sportelli Incontragiovani potrà essere rivisto o modificato, in accordo tra le parti, in aderenza alle direttive del competente



Assessorato. La definizione delle sedi potrebbe variare anche sulla base di diversa disponibilità di spazi da parte dell'Istituzione Biblioteche e delle Università.

Le Biblioteche in cui è presente lo sportello Incontragiovani sono:

- Ennio Flaiano (Tufello)
- Gianni Rodari (Tor Tre Teste)
- Elsa Morante (Ostia)
- Cornelia (Montespaccato)
- Guglielmo Marconi (Arvalia)
- Casa del Parco (Pineta Sacchetti)
- Vaccheria Nardi (Tiburtino III)
- Europea (Salario)

Presso le Biblioteche saranno allestite le postazioni di lavoro necessarie per lo svolgimento delle attività di front e back office, collocate all'interno delle sale multimediali con postazioni internet, per fornire un'offerta aggiuntiva di servizi agli utenti.

A questo servizio e a quello presente presso il Centro Culturale Elsa Morante verranno assegnati 27 operatori specializzati, 3 unità per ogni sportello, impiegati dal lunedì al venerdì, con una disponibilità al servizio di 32 ore settimanali.

Alla rete si aggiunge lo sportello presso l'Università di Tor Vergata. Il servizio si svolge presso gli spazi messi a disposizione dell'Università e offre le stesse attività di informazione e orientamento generali garantite presso tutti gli sportelli oltre quelle più specialistiche ed attinenti al contesto di riferimento che sarà curato dagli operatori dello sportello. Offriranno in particolare informazioni relative alle opportunità offerte dal processo di integrazione europea, ai progetti finalizzati a favorire l'avvicinamento tra professionalità dei laureati e domanda di lavoro (SOUL, BIC Lazio, etc.) raccordando i numerosi progetti già attivati dagli Atenei, Enti e strutture istituzionali, alle offerte di borse di studio e stage in un ottica di rete integrata con gli altri servizi disponibili all'interno delle Università. Forniranno inoltre notizie di utilità sui servizi territoriali per gli studenti italiani fuori sede e per i numerosi studenti Erasmus.

A questo servizio verranno assegnati 2 operatori specializzati, impiegati dal lunedì al venerdì con una disponibilità al servizio di 32 ore settimanali.

La rete si completa con 1 sportello presso il Centro Fori che assolve a tutte le funzioni informative di base comuni a tutti gli altri punti ma sarà maggiormente qualificato come Incontragiovani su tempo libero, cultura e servizi della città di Roma. All'interno del Centro Fori sarà attivo il Punto Locale Decentrato della rete Eurodesk, che fa parte del progetto comunitario Gioventù in Azione. Lo sportello specializzato offre informazioni e orientamento sui programmi europei rivolti ai giovani, nell'ambito della cultura, della formazione, della mobilità, della cittadinanza attiva e del volontariato.

In questa sede per lo svolgimento del servizio verranno assegnati n.5 operatori specializzati, di cui n.2 addetti al Punto locale Eurodesk, dal lunedì al venerdì, con una disponibilità al servizio di 32 ore settimanali.

Per garantire il funzionamento dei servizi al pubblico e del sistema informativo della rete sul territorio, unitamente allo svolgimento di tutte le attività ordinarie di coordinamento e gestione del personale, sono assegnati al servizio 2 unità a tempo pieno.

Gli orari del servizio potrebbero variare sulla base di diverse esigenze dettate da una più efficace gestione ed ottimizzazione del servizio e dell'impiego delle risorse ad esso assegnate.

1.2 Coordinamento organizzativo e delle attività

L'ufficio garantisce il coordinamento complessivo del sistema Incontragiovani, raccordandolo, ne verifica l'attività e il funzionamento, assicura l'integrazione delle funzioni e dei servizi (sportelli-redazione).

Ha funzione di progettazione, di ricerca e di sviluppo, di coordinamento, di analisi e monitoraggio del servizio, di verifica dell'efficienza del sistema informativo a supporto del servizio.

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 Incontragiovani e per la fornitura dei contenuti del sito internet opera una redazione che svolge tutte le attività riguardanti la raccolta, la gestione e l'organizzazione dei dati.

I dati sono derivati dalle fonti Istituzionali e dalla collaborazione con organizzazioni pubbliche e private titolari d'informazioni di interesse per i giovani con i quali attraverso un'operazione d'accreditamento si stabilisce un rapporto continuativo. Le informazioni riguardano 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 esegue pertanto un lavoro di acquisizione informazioni, implementazione e aggiornamento dei dati immettendoli nella piattaforma software Incontragiovani.it. I contenuti sono organizzati in specifiche sezioni tematiche d'interesse e in rubriche che mettono in evidenza notizie di primo piano con approfondimenti redazionali.

La redazione cura inoltre i contatti con gli utenti, gestisce le informazioni di prossimità raccolte dagli operatori degli sportelli sul territorio le organizza e le

pubblica nelle apposite sezioni. Organizza e gestisce la mailing degli utenti per l'invio della newsletter mensile o periodica, della quale cura anche i contenuti, gestisce le pagine dei social network Facebook, Twitter e Youtube.

Collabora con le strutture periferiche (sportelli) assicurando un costante scambio informativo e documentativo. Promuove, 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.

Assicura la massima visibilità alle iniziative culturali promosse da Roma Capitale. La redazione è composta da n.3 operatori e svolge la propria attività dal lunedì al venerdì dalle ore 10 - alle 18.00.

2 Attività di supporto ai servizi d'informazione accoglienza e orientamento

2.1 Supporto tecnico amministrativo

Al fine di garantire un potenziamento dei servizi d'informazione e accoglienza e maggiore struttura alla Rete Incontragiovani e alle attività ad essa connesse, favorire l'integrazione tra il servizio e i progetti attivati dall'Amministrazione nell'ambito delle politiche giovanili, sarà attivato presso gli Uffici del Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici un supporto per lo svolgimento delle attività tecnico amministrative, per la durata di 18 mesi.

2.2 Gestione del sistema informativo:

- Assistenza e manutenzione correttiva, adattativa, conservativa ed evolutiva dell'applicativo della Banca Dati e relativo sito web
- Assistenza informatica sportelli

L'attività consisterà nella manutenzione del sito web di front e back office e dell'ottimizzazione del database server e del suo backup periodico.

Per la gestione del sistema informatico verrà 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 della rete Incontragiovani di Roma e per l'invio di newsletter.

Le attività di assistenza e manutenzione del sito internet prevedono 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 sarà reso sempre più uno strumento dinamico che corrisponde al target cui si rivolge e avrà uno sviluppo

nella direzione dell'interazione con l'utenza e nella creazione di particolari applicazioni che consentiranno anche diverse modalità di condivisione dei contenuti.

Verrà inoltre gestita e mantenuta l'infrastruttura di telecomunicazioni che consente agli sportelli, così come a tutti gli utenti della rete internet, di connettersi attraverso Internet alla banca dati.

Verrà effettuato il servizio d'assistenza help desk in caso di guasti o malfunzionamenti sia hardware/software che di connettività internet degli sportelli Incontragiovani e della redazione.

2.3 Manutenzione ordinaria e straordinaria del Centro Fori

Il servizio prevede la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti (elettrico, idrico, condizionamento) e della struttura e l'adeguamento alle normative vigenti in materia di tutela e sicurezza degli ambienti di lavoro.

Il servizio di manutenzione ordinaria sarà garantito con interventi periodici volti a monitorare il livello d'usura e lo stato di conservazione delle infrastrutture, arredi e suppellettili. La manutenzione straordinaria prevede interventi d'urgenza, assicurati in tempi brevi e compatibili con lo svolgimento dell'attività lavorativa.

2.4 Locazioni e utenze telefoniche

Per gli sportelli su elencati 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.

2.5 Comunicazione, promozione ed attività

Il servizio riguarderà l'intera rete del servizio con attività promozionali di base attraverso la produzione e stampa e distribuzione di materiale informativo sul territorio e l'attività d'ufficio stampa a supporto.

La strutturazione di una campagna di comunicazione più articolata prevede invece la strutturazione di un piano 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 al servizio a livello cittadino con la progettazione di forme adeguate di comunicazione, maggiormente mirate al target di riferimento.

Potranno essere inoltre progettate iniziative e attività complementari, iniziative tematiche di sensibilizzazione e al fine d'incrementare la diffusione servizio Incontragiovani di favorire la creatività, la conoscenza, la partecipazione.

Il piano di comunicazione per la campagna di comunicazione e il programma operativo delle attività da svolgere sarà definito e approvato 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.

2.6 Pulizia dei locali

Il servizio di pulizia riguarda esclusivamente il Centro Fori in quanto nei restanti punti Incontragiovani il servizio è garantito dai soggetti ospitanti (Biblioteche e Università). Il servizio di pulizia giornaliera sarà effettuato prima dell'orario d'apertura del Centro Fori. Verrà garantita la pulizia ordinaria e straordinaria 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), pulizia settimanale (lavaggio vetri interni ed esterni, infissi e serramenti).

- ATTIVITA CULTURALI PER I GIOVANI

La gestione di attività e l'organizzazione di iniziative culturali, manifestazioni, festival atte a favorire il protagonismo e la partecipazione giovanile, offrire occasioni di visibilità ai giovani talenti, creare momenti di socializzazione e incontro anche con il coinvolgimento delle scuole: eventi, mostre, spettacoli e concerti come a titolo esemplificativo Gemine Muse, Biennale dei Giovani Artisti, Roma Rock, Roma Pop, Scuole in Festa, etc.

Con specifiche convenzioni e/o affidamenti, di volta in volta verranno definiti gli aspetti economici, organizzativi, tecnici e gestionali e quant'altro connesso all'organizzazione delle attività.

Oltre ai servizi evidenziati, l'Amministrazione potrà affidare attraverso singoli provvedimenti dirigenziali a Zètema tutte le attività strumentali alla valorizzazione del servizio ed al supporto organizzativo e realizzativo di iniziative, interventi, eventi, mostre, spettacoli, manifestazioni, convegni, congressi e quant'altro ad essi strumentale, promossi dal Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici in favore dell'infanzia, adolescenza, famiglia e giovani, per i quali si ritenga opportuno avvalersi delle competenze tecniche progettuali e/o organizzative e/o realizzative e/o anche solo di supporto, maturate da Zètema.

In tal caso i corrispettivi previsti per gli obiettivi perseguiti e le modalità di esecuzione e controllo saranno espressi nei singoli provvedimenti dirigenziali.

- LUDOTECHE

In considerazione della scadenza del contratto di gestione (marzo e maggio 2012) delle ludoteche di Villa Borghese (Casina di Raffaello) e di Villa Torlonia (Technotown), Zètema si impegna a sottoporre al Dipartimento un piano di gestione che presenti possibili soluzioni organizzative per le attività future.

Al fine ottenere le migliori sinergie ed ottimizzare il supporto alla pianificazione delle



attività dell'Amministrazione Capitolina, su indicazione degli Uffici Competenti sarà possibile destinare risorse tecniche ed umane già assegnate con il presente contratto alle ludoteche affidate a Zètema, per attività di accoglienza.



Allegato B - Piano Economico
Gabinetto del Sindaco
 Contratto 2012-2014

2012

DESCRIZIONE	
Supporto tecnico per la realizzazione di eventi, spettacoli, convegni e manifestazioni	413.223
totale	413.223
IVA 21%	86.777
TOTALE LORDO	500.000

2013

DESCRIZIONE	TOTALE €
Supporto tecnico per la realizzazione di eventi, spettacoli, convegni e manifestazioni	165.289
totale	165.289
IVA 21%	34.711
TOTALE LORDO	200.000

Allegato B - Piano economico
Sovrintendenza
Contratto 2012-14

DESCRIZIONE	COSTO UNITARIO	
	ANNUALE € (prestazioni IVA esente)	MACRO
Servizio di assistenza in sala	11.814.556,32	1.600.958,10
Servizio di biglietteria	1.623.705,22	151.656,96
Servizio di accoglienza	1.612.648,63	-
Servizio scientifico Planetario	274.864,60	-
Didattica	395.000,00	60.000,00
Servizi di supporto ad archivi e biblioteche	2.970.888,78	-
TOTALE NETTO	18.691.663,55	1.812.615,06

servizi IVA esente ai sensi dell'art. 10 n. 22 DPR 633/72

DESCRIZIONE	COSTO UNITARIO	
	ANNUALE €	MACRO
Gestione Call Center	467.001,36	
Diserbo	430.000,00	
Servizio supporto attività tecnico-scientifiche	1.189.002,34	
Service MACRO		471.265,44
Servizio pulizia	1.801.335,31	550.000,00
Manutenzione ordinaria edilizia	570.400,00	140.000,00
Manutenzione ordinaria impianti Ara Pacis	250.000,00	
Manutenzione ordinaria impianti elettrici	230.000,00	20.000,00
Manutenzione MACRO		350.000,00
Manutenzione Planetario	80.000,00	
Vigilanza armata	877.582,96	227.893,00
Promozione	630.000,00	
Eventi	160.000,00	
Assicurazione	270.000,00	
Servizi di supporto all'Ufficio tecnico	1.496.015,77	
Servizi di conservazione e manutenzione	1.979.400,00	
Investimenti - azioni migliorative	80.000,00	
TOTALE	10.510.737,74	1.759.158,44
Introiti Roma Pass ex. art. 8	- 330.578,51	
Margini attività commerciali ex. art. 8	- 750.000,00	
TOTALE NETTO	9.430.159,23	1.759.158,44
IVA 21%	1.980.333,44	369.423,27
TOTALE CON IVA	11.410.492,66	2.128.581,71
Totale imponibile	28.121.822,77	3.571.773,50
TOTALE IVA 21%	1.980.333,44	369.423,27
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esente e con IVA)	30.102.156,21	3.941.196,78
TOTALE GENERALE		34.043.352,98

A. P. Li.

Allegato B - Piano economico
Riepilogo
Dipartimento Cultura

**SPAZI IN CUI SI SVOLGONO SERVIZI INERENTI LA VISITA A MUSEI E MOSTRE
E PRESTAZIONI PROPRIE DI ARCHIVI E BIBLIOTECHE (IVA esente ai sensi
dell'art. 10 n. 22 DPR 633/72)**

SPAZIO	TOTALE €
SALA ESPOSITIVA S. RITA (Servizio di assistenza in	48.121,90
ARCHIVIO CAPITOLINO	122.268,22
CASA LETTERATURE	154.311,69
CASA DELLA MEMORIA	103.548,00
MUSEO ZOOLOGIA	98.823,04
TOPONOMASTICA	33.815,40
TOTALE €	560.888,25

**SPAZI IN CUI SI SVOLGONO ALTRI SERVIZI DI SUPPORTO AL
DIPARTIMENTO CULTURA**

SPAZIO	TOTALE €
GLOBE THEATRE	440.000,00
SALA ESPOSITIVA S. RITA	52.924,70
CASA LETTERATURE	24.768,00
CASA DELLA MEMORIA	42.393,33
VILLINO CORSINI-CASA DEI TEATRI	64.627,50
SERVIZIO ACCOGLIENZA DIP. IV	149.716,92
SERVIZI INTEGRATI	35.816,67
CALL CENTER 060608	467.001,36
TOTALE €	1.277.248,48
TOTALE LORDO	1.545.470,66

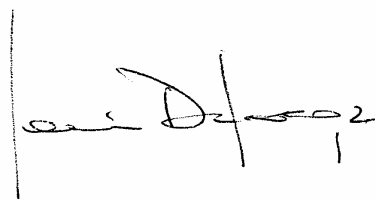
Totale netto €	1.838.136,73
IVA 21%	268.222,18
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esente e con IVA)	2.106.358,91
€	

Allegato B - Piano economico
Spazio Espositivo Santa Rita

DESCRIZIONE	QUANTITA'	TOTALE €	TOTALE € (prestazioni IVA esente)
Servizio di assistenza al pubblico	1 unità		48.121,90
Straordinari - h			
totale			48.121,90

servizi IVA esenti per prestazioni proprie di Archivi e Biblioteche ai sensi dell'art. 10 n. 22 DPR 633/72

DESCRIZIONE	QUANTITA' (ore/n.mostre/ mesi)	TOTALE €	
Coordinamento del servizio e supporto tecnico-amministrativo - mesi	2	2.000,00	
Servizio di supporto alle fasi di allestimento di mostre e eventi inclusi materiali e assistenza audio-video - n mostre	2	7.200,00	
Servizio di supporto alle attività di comunicazione e promozione (escluso materiali) - mesi	12	43.724,70	
totale		52.924,70	48.121,90
IVA 21%		11.114,19	
TOTALI PARZIALI		64.038,89	48.121,90
TOTALE LORDO GENERALE			112.160,79

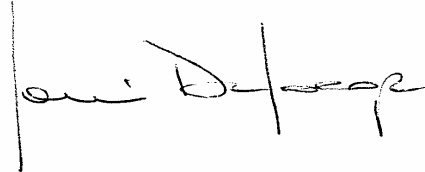


Allegato B - Piano economico
Archivio Capitolino

DESCRIZIONE	QUANTITA' (ore)	TOTALE €
Servizio di assistenza al pubblico (n. 2 unità dal lunedì al venerdì)	3285	96.946,92
Servizio di assistenza al pubblico (n. 1 unità dal lunedì al sabato)	858	25.321,30
servizio di supporto per attività straordinarie - 8 h settimana	800	
totale		122.268,22

servizi IVA esenti per prestazioni proprie di Archivi e Biblioteche ai sensi dell'art. 10 n. 22 DPR 633/72

(n.2 unità per complessive 8h ognuna a settimana - escluse n.2 settimane a cavallo di ferragosto)



Allegato B - Piano economico
Casa delle Letterature

DESCRIZIONE	TOTALE € (prestazioni IVA esente)
servizio di accoglienza**	
n. 1 postazione (09.00 - 19.00, per n. 5 giorni settimanali)	66.832,00
servizio di supporto al punto lettura**	
n. 1 postazione (09.00 - 19.00, per n. 5 giorni settimanali)	33.416,00
servizio di supporto nuovi servizi librari (Fondo Siciliano - biblioteca letteraria ecc)**	
n. 1 postazione per 5 giorni settimanali	48.122,00
servizio di supporto per attività straordinarie**	
straordinario (19.00 - 22.00) per eventi: n. 2 postazioni	5.941,69
totale	154.311,69

servizi IVA esenti per prestazioni proprie di Archivi e
Biblioteche ai sensi dell'art. 10 n. 22 DPR 633/72

** agosto chiuso

DESCRIZIONE	TOTALE € (prestazioni IVA esente)	TOTALE €
servizio di pulizia		
pulizia ordinaria		9.000,00
manutenzione ordinaria, comprese aree verdi		4.000,00
fornitura materiale di consumo servizi igienici		2.820,00
pulizia straordinaria 1 volta al mese		3.648,00
Assicurazione RC		
Assicurazione RC		500,00
Gestione Amministrativa		
Gestione Amministrativa		4.800,00
totale		24.768,00
IVA 21%		5.201,28
TOTALI PARZIALI	154.311,69	184.280,97
TOTALE LORDO GENERALE		338.592,66

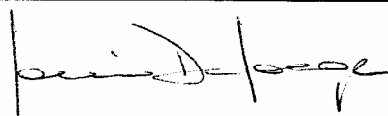
Allegato B - Piano economico
Casa della memoria - centro di documentazione

DESCRIZIONE	TOTALE € (prestazioni IVA esente)
servizio di coordinamento	
attività di coordinamento generale e supporto	14.000,00
servizio di accoglienza: 2 unità PT 25 ore	
n. 1 postazione	58.032,00
servizio di gestione della sala multimediale: 1 unità PT 25 ore	
n. 1 unità (per n. 5 giorni settimanali)	29.016,00
servizio di supporto per attività straordinarie	
50 ore annue per n. 2 postazioni)	2.500,00
totale	103.548,00

servizi IVA esenti per prestazioni proprie di Archivi e Biblioteche
ai sensi dell'art. 10 n. 22 DPR 633/72

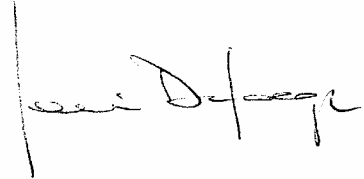
** agosto chiuso

DESCRIZIONE	TOTALE € (prestazioni IVA esente)	TOTALE €
servizio di segreteria per attività		
attività di supporto segreteria organizzativa		7.163,33
servizio di ufficio stampa		
attività di supporto per l'ufficio stampa		-
promozione		
servizi di supporto alle attività di promozione		-
produzione materiali e veicolazione		
servizio di pulizia		
pulizia e manutenzione ordinaria		25.200,00
fornitura materiali di consumo servizi igienici		5.280,00
servizio di vigilanza		
canone collegamento sala operativa e pronto intervento		2.500,00
servizio di assicurazione		
assicurazione RC		2.250,00
totale netto		42.393,33
IVA 21%		8.902,60
TOTALI PARZIALI	103.548,00	51.295,93
TOTALE LORDO GENERALE		154.843,93



Allegato B - Piano economico
Servizio di biglietteria Museo di Zoologia

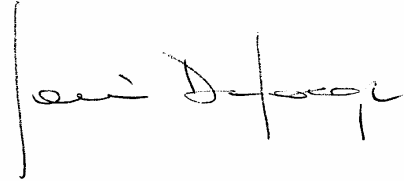
DESCRIZIONE	QUANTITA'	TOTALE €
Servizio di biglietteria: 1 postazione mar-dom 9:19		98.823,04
TOTALE		98.823,04
servizi IVA esenti per servizi inerenti la visita a musei ai sensi dell'art. 10 n. 22 DPR 633/72		



Allegato B - Piano economico
Servizio Toponomastica

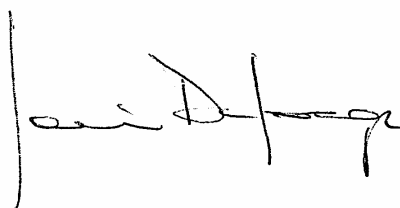
DESCRIZIONE	TOTALE €
Supporto alla gestione di schedario e archivio toponomastico	5.202,37
Supporto alla gestione assegnazione numeri civici	28.613,03
totale	33.815,40

servizi IVA esenti per prestazioni proprie di
Archivi e Biblioteche ai sensi dell'art. 10 n. 22
DPR 633/72



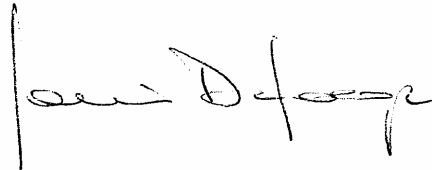
Allegato B - Piano economico
Silvano Toti Globe Theatre

DESCRIZIONE	TOTALE €
COSTI STAGIONE TEATRALE	
Servizi di Biglietteria	€ 15.600,00
COSTI DEI SERVIZI DI SPETTACOLO	
vigili del fuoco	€ 26.500,00
caposquadra	
elettricisti di servizio	
direttore di palco	
maschere	
direttore di sala	
Pulizie Teatro post spettacolo	
Addetto servizio di controllo	€ 110.000,00
TOTALE COSTI DEI SERVIZI PER 60 REPLICHE	€ 136.500,00
COSTI ORGANIZZAZIONE	
responsabile stampa e com.	€ 10.000,00
responsabile organizzazione	€ 12.000,00
responsabile promozione	€ 10.000,00
responsabile amministrazione	€ 10.000,00
TOTALE COSTI ORGANIZZAZIONE	€ 42.000,00
SCHEMA TECNICA	
materiale audio	
fonico	
materiale luci	
datore luci	
aiuti luci	€ 65.000,00
TOTALE SCHEMA TECNICA	€ 65.000,00
COSTI COMUNICAZIONE	
Grafica	
Affissione e Giornali	
Diritti Foto	
spot radio	
stampa materiali	
distribuzione inviti	
TOTALE COSTI COMUNICAZIONE	€ 71.000
Servizi di vigilanza	€ 8.300,00
TOTALE COSTI VIGILANZA	€ 99.600,00
COSTI VARI	
Polizze Assicurative	€ 10.000,00
ASSISTENZA ANNUALE GRUPPO	€ 1.200,00
TOTALE COSTI VARI	11.200,00
Ricarica estintori per 1 anno (doppia ricarica)	€ 1.000,00
Pulizie invernali (8 mesi)	€ 2.500,00
Pulizie Ordinarie uffici, camerini, biglietteria, bagni	€ 6.500,00
PULIZIE STRAORDINARIE PER ALLESTIMENTO SPETTACOLO	€ 1.300,00
Copertura invernale	€ 1.500,00
TOTALE COSTI VARI	12.800,00
SPESE STRAORDINARIE	
Costi manutenzione straordinaria	€ 52.200,00
TOTALE SPESE STRAORDINARIE	€ 52.200,00
COSTO COMPAGNIA	
Contratto Produzione Spettacoli	€ 400.000,00
Contratto Laboratori e Extra Comunicazione	€ 40.000,00
TOTALE GENERALE COSTI	€ 945.900,00
Sponsorizzazioni (-)	€ 505.900,00
totale	€ 440.000,00
IVA 21%	92.400,00
TOTALE LORDO	532.400,00



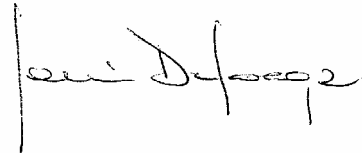
Allegato B - Piano economico
Villino Corsini Casa dei Teatri

DESCRIZIONE	MESI	TOTALE €
Servizio di supporto alle attività di comunicazione e promozione	12	41.003,00
Attività di supporto organizzazione e promozione di eventi - mesi	3	10.525,50
Promozione, comunicazione e fornitura segnaletica		13.099,00
totale		64.627,50
IVA 21%		13.571,78
TOTALE LORDO		78.199,28



Allegato B - Piano economico
Servizio di accoglienza Dipartimento IV

DESCRIZIONE	QUANTITA' (ore)	TOTALE €
n. 2 postazioni accoglienza per 5 giorni settimanali con orario 7,45-19	5827,5	149.716,92
totale		149.716,92
IVA 21%		31.440,55
TOTALE LORDO		179.660,30



Allegato B - Piano economico
Servizi integrati spazi culturali Dipartimento Cultura

DESCRIZIONE	TOTALE 2 MESI	
Servizi relativi al Sistema Integrato tra gli Spazi del Dipartimento Cultura	35.816,67	
Servizio di supporto per attività straordinarie ed eventi		
totale	35.816,67	
IVA 21%	7.521,50	
TOTALE LORDO	43.338,17	

Luigi De Leo

Allegato B - Piano Economico
Dipartimento Turismo
Contratto 2012-2014

Piano Economico	
Contratto di servizio Turismo 2012 - 2014	
Gestione P.I.T.	
Personale P.I.T. incluse sostituzioni	
P.I.T. con apertura 12 ore/giorno (Fiumicino, Termini) 4 postazioni	€ 1.042.969
P.I.T. con apertura 10 ore/giorno (Fori Imperiali) 3 postazioni	€ 390.756
P.I.T. con apertura 10 ore/giorno (C.S. Angelo, Ciampino, Via del Corso, Stazione Tiburtina) 2 postazioni	€ 1.042.016
Altri Punti Informativi (Ostia Lido, eventi temporanei, Ufficio Via Leopardi, Casina del Vignola)	€ 254.711
Totale Presidio P.I.T.	€ 2.730.452
Divise per operatori P.I.T.	
Realizzazione di polo e felpe personalizzate	€ 4.650
Totale divise per operatori P.I.T.	€ 4.650
Servizi per P.I.T. aeroportuali	
Tesseramento e abbonamenti trasporto per operatori	€ 8.463
Totale servizi per P.I.T. aeroportuali	€ 8.463
Servizi per P.I.T. temporanei	
Allestimenti e servizi per la realizzazione di P.I.T. temporanei (7 eventi/anno)	€ 39.060
Totale servizi per P.I.T. temporanei	€ 39.060
Servizi per P.I.T.	
Forniture, utenze, manutenzione ordinaria, pulizia	€ 233.244
Totale servizi per P.I.T.	€ 233.244
Servizi logistica per P.I.T.	
Trasporto e distribuzione materiali informativi	€ 117.800
Totale servizi per logistica P.I.T.	€ 117.800
TOTALE GESTIONE P.I.T.	
Gestione Call Centre 060608	
Personale 060608 incluse sostituzioni	
Quota parte costo personale 060608 Dipartimento Turismo (1/3 del totale)	€ 467.001
TOTALE GESTIONE CALL CENTRE 060608	€ 467.001
Gestione Redazione Banca Dati	
Personale Redazione Banca Dati	
Personale Redazione Banca Dati www.060608.it e www.turismoroma.it	€ 377.580
Servizi di traduzione	€ 37.200
TOTALE GESTIONE REDAZIONE BANCA DATI	€ 414.780
Attività di promozione Roma Pass	
Promozione e comunicazione Roma Pass	
Realizzazione campagna informativa e promozionale Roma Pass - Anno 2012	€ 146.509
TOTALE ATTIVITA' DI PROMOZIONE ROMA PASS	€ 146.509
Assistenza Informatica	
Assistenza e manutenzione siti web, rete, banca dati, hardware e software	
Assistenza hardware / software / rete (P.I.T., Call Centre e Banca Dati 060608)	€ 154.380
Supporto tecnico sistema telefonico Call Centre 060608	€ 34.720
Dominio, Hosting e Assistenza - sito web Secondo Polo Turistico	€ 10.850
Dominio, Hosting e Assistenza - sito web Turismoroma.it	€ 10.850
TOTALE ASSISTENZA INFORMATICA	€ 210.800
TOTALE GENERALE	€ 4.372.759
IVA al 21%	918.279,39
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esente e con IVA)	€ 5.291.038
Quota di spettanza contratto di servizio 2012	€ 4.731.038
Quota di spettanza Contributo Roma Pass - Anno 2012	€ 560.000

receda!

Allegato B - Piano Economico
Dipartimento Comunicazione e Diritti dei Cittadini
Contratto 2012-2014

2012

DESCRIZIONE	QUANTITA'	
Servizio gestione flussi informativi (addetti p.t. a 25 h/sett)	5	96.249
Servizi specialistici di catalogazione (addetto p.t. a 20 h/sett.)	1	16.674
totale		112.923,25
IVA 21%		23.713,88
TOTALE LORDO		136.637,13

2013

DESCRIZIONE	QUANTITA'	TOTALE €
Servizio gestione flussi informativi (addetti p.t. a 25 h/sett)	5	77.848
Servizi specialistici di catalogazione (addetto p.t. a 20 h/sett.)	1	13.061
totale		90.909
IVA 21%		19.091
TOTALE LORDO		110.000

LM

Allegato B - Piano Economico
Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici
 Contratto 2012-2014

SERVIZI	TOTALE € (prestazioni IVA esente)
Servizio Incontragiovani	
Servizio di informazione, accoglienza e orientamento sull'offerta cittadina di servizi culturali	
Servizi al pubblico - personale: 36 unità t.i (34 PT per 32 ore sett. - liv. C1; 1 FT - liv. C1; 1 FT - liv. C3)	€ 1.404.640,00
Coordinamento organizzativo e delle attività	€ 60.000,00
Servizi al pubblico - Sito internet: Personale redazione per implementazione, aggiornamento contenuti e banca dati e per gestione, aggiornamento dati, sviluppo.	€ 90.000,00
totale netto	€ 1.554.640,00

servizi IVA esenti per prestazioni proprie di Archivi e Biblioteche ai sensi dell'art. 10 n. 22 DPR 633/72

DESCRIZIONE	TOTALE €
Servizio Incontragiovani	
Attività di supporto ai servizi d'informazione, accoglienza e orientamento	
Supporto tecnico amministrativo - (durata 12 mesi)	€ 38.223,00
Assistenza Informatica Sportelli - Help desk: interventi di manutenzione software, hardware e telefoniche e forniture consumabili. Verifica e manutenzione impianti centro di Largo Corrado Ricci.	€ 18.000,00
Utenze telefoniche e connessioni internet sportelli	€ 14.000,00
Attività di promozione e ufficio stampa: produzione e distribuzione materiali promozionali e integrazioni di segnaletica	€ 35.000,00
Canone d'adesione annuale sportello eurodesk	€ 6.000,00
Pulizia giornaliera, settimanali e straordinaria e fornitura materiali di consumo per servizi igienici	€ 8.909,23
Totale netto costo attività di supporto ai servizi	€ 120.132,23
IVA (21%)	€ 25.227,77
Totale lordo costo attività di supporto ai servizi	€ 145.360,00
Totale complessivo netto	€ 1.674.772,23
IVA (21%)	25.227,77
TOTALE LORDO €	1.700.000,00

Allegato B - Piano Economico
Dipartimento Riqualificazione delle Periferie
 Contratto 2012-2014

Dicembre 2011

SERVIZI	TOTALE €	periodo
Implementazione della Rete dei centri nelle periferie		
Gestione centro Elsa Morante		
Servizio pulizia	60.000,00	fno al 30/6
Manutenzione ordinaria edilizia, impianti e verde	20.000,00	
Vigilanza non armata	20.000,00	fino al 30/6
Totale E. Morante	100.000,00	
Gestione Centro S. Basilio		
Servizio pulizia	35.371,90	fino al 30/6
Manutenzione ordinaria edilizia, impianti e verde	20.000,00	
Totale S. Basilio	55.371,90	
Totale netto	155.371,90	
IVA 21%	32.628,10	
TOTALE COMPLESSIVO	188.000,00	



Allegato B - Piano Economico
Dipartimento Attività Economico-produttive, e Formazione Lavoro
Contratto 2012-2014

ANNO 2012

DESCRIZIONE	QUANTITA'	TOTALE €
Supporto alla promozione e gestione ad attività tecnico-amministrative per la realizzazione di grandi eventi: Cavalieri del Commercio e Maestri Artigianato		78.800,00
Supporto nella promozione e gestione delle attività svolte relativamente alla delega per il Litorale		86.489,26
totale		165.289,26
IVA 21%		34.710,74
TOTALE LORDO		200.000,00

Allegato C
Standard Quali-quantitativi dei servizi
Contratto 2012-2014

1) TRASVERSALI	INDICATORE	STANDARD
Comunicazione	Efficienza	≤ 1% ristampa per correggere refusi rispetto ammontare di tutti i materiali stampati/stesso periodo anno precedente
Ufficio stampa	Produzione	≥ 1% n. articoli medi per mostre ed eventi/stesso periodo anno precedente
Ufficio stampa	Impatto	≥ 1% n. uscite/stesso periodo anno precedente
Ufficio stampa	Impatto	≥ 1% n. uscite in TV/stesso periodo anno precedente
Siti web	Utenti	≥ 10% utenti/siti dell' stesso periodo anno precedente
Siti web	Fidelizzazione	≥ 10% iscritti newsletter/stesso periodo anno precedente
Risorse umane	Formazione	≥99% programma approvato annuale
Qualità	Reclami	≤ 0,2% n. reclami degli utenti rispetto visitatori totali nelle diverse aree/stesso periodo anno precedente
Qualità	Tempi trattamento Reclami	≥ 99% risposte ai reclami entro 30 giorni dalla data di ricezione
Qualità	Indagini customer satisfaction	≥ 2,10 e (a fine contratto la media sale a 2,20) media generale per museo/sito/ evento/mostra/visita.
Qualità	Azioni correttive	≥ 99% realizzazione delle azioni correttive entro 6 mesi dall'approvazione
Qualità - comunicazione	Reclami	≤ 1% reclami sui materiali stampati su totale reclami di SMC ed eventi /stesso periodo anno precedente
Qualità - comunicazione	Indagini customer satisfaction	≥ 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media su pubblicità e promozione (cartacea e affissioni).
Qualità - siti web	Reclami	≤ 1% reclami sul web/totale/stesso periodo anno precedente
Qualità - siti web	Indagini customer satisfaction	≥ 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media soddisfazione generale dei siti web

WDC.

WDC

f

R

cccc

f

WDC

Allegato C
Standard Quali-quantitativi dei servizi
 Contratto 2012-2014

2) SISTEMA MUSEI CIVICI	INDICATORE	STANDARD
Musei generali	Accessibilità	≥99% rispetto orari indicati (escludendo richieste di chiusura dalla Sovrintendenza e ssemblee o scioperi)
Musei generali	Fidelizzazione visitatori	≥ 2% frequenza del sito/stesso periodo anno precedente
Musei generali	Promozione	≥ n.3 giornate di apertura straordinaria
Musei generali - Qualità	Benchmarking Ingressi dei musei statali di Roma	uguale variazione visitatori pagamento e gratuiti rispetto ai musei statali
Biglietteria	vendita Roma Pass	≥ 2% n. Roma Pass vendute nei musei rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
Biglietteria	Affitto audioguide	≥ 2% n.audioguide vendute nel SMC rispetto ingressi visitatori/stesso periodo anno precedente
Biglietteria - Qualità	Reclami	≤ 1% reclami su biglietterie (personale e informazioni incomplete)/SMC
Biglietteria - Qualità	Indagini customer satisfaction	≥ 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media generale personale di biglietteria.
Didattica	Puntualità	≥ 99% n. guide puntuali rispetto al n. visite guidate /stesso periodo anno precedente)
Didattica - Qualità	Reclami	≤ 1% reclami sulla didattica rispetto ai reclami di SMC/stesso periodo anno precedente)
Didattica - Qualità	Indagini customer satisfaction	≥ 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media generale organizzazione visita didattica.
Librerie	Vendite	≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori/stesso periodo anno precedente
Librerie - Qualità	Reclami	≤ 1% reclami su libreria rispetto ai reclami SMC/stesso periodo anno precedente)
Librerie - Qualità	Indagini customer satisfaction	≥ 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media sulla libreria
Caffetteria	Produzione delle caffetterie	≥ 1% scontrini rispetto n. visitatori dei musei/stesso periodo anno precedente
Caffetteria - Qualità	Reclami	≤ 1% reclami su caffetteria rispetto reclami SMC/stesso periodo anno precedente
Caffetteria - Qualità	Indagini customer satisfaction	≥ 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media sulla caffetteria
Mostre	Produzione	≥99% rispetto del programma concordato
Mostre	Cataloghi di mostra	≥99% presenza del catalogo dal primo giorno di apertura mostra
Mostre - Qualità	Reclami	≤ 1% reclami su mostra rispetto ai reclami SMC/stesso periodo anno precedente
Mostre - Qualità	Indagini customer satisfaction	≥ 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media organizzazione delle mostre scelte a campione.
Pronto intervento	Efficienza	≥ 99% interventi urgenti entro 24 ore/stesso periodo anno precedente
Interventi manutenzione - Qualità	Reclami	≤ 1% reclami su manutenzione spazi interni rispetto ai reclami SMC/stesso periodo anno precedente
Pulizie SMC	Produzione	≥99% rispetto del programma concordato
Pulizie SMC - Qualità	Reclami	≤ 1% reclami su pulizia spazi interni/stesso periodo anno precedente
Pulizie SMC - Qualità	Indagini customer satisfaction	> 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media pulizia delle opere e dei servizi igienici.
Eventi aziendali	efficienza	≥ 1% n. eventi aziendali SMC/stesso periodo anno precedente
Eventi aziendali - Qualità	Indagini customer satisfaction	> 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media soddisfazione generale eventi aziendali

G. Lu

UM

Allegato C
Standard Quali-quantitativi dei servizi
 Contratto 2012-2014

3) ATTIVITA' DI SUPPORTO SOVRAINTENDENZA	INDICATORE	STANDARD
Servizi di Ingegneria e Architettura	Produzione	≥ 99% realizzazione dei progetti concordati
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

4) AREA TURISMO	INDICATORE	STANDARD
PIT	Accessibilità orario apertura	≥99% Rispetto degli orari indicati (oltre cambiamenti richiesti dal dipartimento turismo, assemblee e scioperi)
PIT	Utenti	≥ 1% n.utenti PIT/stesso periodo anno precedente
PIT: Card	Utenti	≥ 2% n. Roma Pass vendute rispetto n.utenti PIT /stesso periodo anno precedente
Call centre	Accessibilità	≥99% rispetto degli orari indicati (oltre cambiamenti richiesti dal dipartimento turismo, assemblee e scioperi)
Call centre	Utenti	≥ 5% n. chiamate /stesso periodo anno precedente
Call centre	Tempo di risposta	≤ 3 minuti tempo medio di risposta operatore/utente
Qualità - turismo	Reclami	≤ 1% reclami su PIT e servizio 060608 /stesso periodo anno precedente
Qualità - turismo	Indagini customer satisfaction	≥ 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media generale PIT e 060608

5) EVENTI; SPAZI E CENTRI CULTURALI	INDICATORE	STANDARD
Spazi culturali - Qualità	accessibilità	≥99% presenza personale di supporto
Spazi culturali	Indagini customer satisfaction	≥ 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media generale per spazio
Eventi ciclici	Fidelizzazione	≥ 2% fidelizzati per spazio/stesso periodo anno precedente
Eventi - Qualità	Reclami	≤ 1% n. reclami eventi/stesso periodo anno precedente
Eventi - Qualità	Indagini customer satisfaction	≥ 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media organizzazione evento

6) INCONTRAGIOVANI	INDICATORE	STANDARD
Incontragiovani	Accessibilità	99% rispetto orario comunicato al pubblico (oltre chiusure spazi ospitati e richieste del Dipartimento)
Incontragiovani Eventi	Produzione	≥ 1% n. eventi ed iniziative straordinarie su attività ordinaria/stesso periodo anno precedente
Informagiovani	Visitatori	≥ 1% utenti per sportello/stesso periodo anno precedente
Informagiovani - Qualità	Reclami	≤ 1% reclami servizio generale incontragiovani/stesso periodo anno precedente
Informagiovani - Qualità	Indagini customer satisfaction	≥ 2,10 (a fine contratto la media sale a 2,20) media generale servizio Incontragiovani

U. Ricci

W

L'On. PRESIDENTE pone ai voti, a norma di legge, il sujesto schema di deliberazione che risulta approvato all'unanimità.

Infine la Giunta, in considerazione dell'urgenza di provvedere, dichiara, all'unanimità, immediatamente eseguibile la presente deliberazione a norma di legge.

(O M I S S I S)

IL PRESIDENTE
G. Alemanno – S. Belviso

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
L. Maggio

La deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio dal
al e non sono state prodotte opposizioni.

La presente deliberazione è stata adottata dalla Giunta Capitolina nella seduta del
28 dicembre 2011.

Dal Campidoglio, lì

p. IL SEGRETARIO GENERALE

.....