

**DISCIPLINARE OPERATIVO
PER IL DIPARTIMENTO TURISMO, FORMAZIONE
PROFESSIONALE E LAVORO**

**relativo al contratto di affidamento di servizi tra Roma Capitale e
Zètema Progetto Cultura srl per il triennio 2020-2022**

La Giunta Capitolina, con Deliberazione n. 2 del 10 gennaio 2020, ha approvato lo schema del Contratto di affidamento di servizi tra Roma Capitale e Zètema per il periodo 1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2022, disciplinante i rapporti negoziali tra le Parti relativamente ai servizi strumentali prestati da Zètema a favore delle articolazioni della macrostruttura capitolina ivi indicate, tra cui il Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro (di seguito anche: Dipartimento o Dipartimento Turismo).

L'art. 4 del predetto schema di contratto ha assegnato al Dipartimento Turismo specifici obiettivi strategici, coerenti con i contenuti degli strumenti di programmazione dell'Ente, da perseguire mediante un novero di attività - declinate nel medesimo articolo secondo la classificazione tipologica descritta nella corrispondente macroarea - come tali, oggetto di affidamento a Zètema.

L'art. 3, comma 2 del predetto schema di contratto espressamente, dispone che l'individuazione analitica delle linee di attività costituenti il dettaglio delle prestazioni, nonché la descrizione delle loro modalità di espletamento, sia rimessa alla separata e successiva definizione di un apposito Disciplinare operativo, comprensivo anche di un Piano economico condiviso tra le Parti, redatto nel rispetto della "Metodologia di determinazione dei costi" allegata sub C) al predetto schema di contratto, contenente le valorizzazioni delle singole prestazioni affidate.

In attuazione della suddetta previsione deliberativa, il Dipartimento Turismo e Zetema hanno avviato le necessarie interlocuzioni volte alla definizione congiunta dei contenuti del Disciplinare di competenza del Dipartimento e del relativo Piano economico, la cui valorizzazione analitica per linee di attività è stata eseguita nel rispetto del valore del corrispettivo deliberato dalla Giunta Capitolina relativamente alle prestazioni di Zètema a favore del Dipartimento e pari a € 2.882.368,34 annui.

Obiettivi del contratto

Zètema, quale ente strumentale di Roma Capitale, svolge tutte le attività volte alla gestione del sistema di informazione turistica e culturale di Roma Capitale, nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative, dello Statuto di Roma Capitale e di quello di Zètema, delle linee programmatiche dettate dai documenti di programmazione dell'Ente nonché con degli indirizzi relativi la messa a reddito del patrimonio culturale.

Il sistema informativo turistico-culturale di Roma ha conosciuto un'importante fase di trasformazione nel triennio 2017-2019, con la riduzione del numero di Tourist Infopoint aperti al pubblico, il rafforzamento della comunicazione digitale web e social, la nascita del nuovo sito web turismoroma.it.

Il processo di rinnovamento del servizio proseguirà nel prossimo triennio, con una sempre maggiore integrazione tra i servizi informativi digitali. Quanto sopra, con particolare riferimento, all'evoluzione del Call Center Integrato Cultura Turismo Spettacolo 060608 in un moderno servizio multicanale, in coerenza con le finalità istituzionali rientranti nelle attività di cui all'art. 4 c.2 lett. D) del D. Lgs. n. 175/2016, capace, allo stesso tempo, di informare il turista con diverse modalità di interazione e di offrire tutti gli strumenti per rendere più facile, gradevole, completo, coinvolgente e indimenticabile il proprio soggiorno romano, anche nel rispetto della deliberazione della Giunta Capitolina n. 126 del 27.12.2016 che ha inteso ridefinire l'organizzazione dei servizi resi da enti, aziende e società operanti nel settore cultura di Roma Capitale.

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

- 1) Gestione della Rete dei Tourist Infopoint e del Punto di informazione e di accoglienza presso la sede del Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro in Via di San Basilio 51, implementabili con Punti Informativi temporanei da allestire in occasione di eventi cittadini di tipo congressuale, convegnistico, fieristico, religioso, culturale e di spettacolo.

1



- 2) Fornitura di tutti i servizi necessari al funzionamento dei Tourist Infopoint.
- 3) Gestione del servizio di Call Center Integrato Cultura Turismo Spettacolo 060608, coordinato con i fabbisogni della Sovrintendenza Capitolina e del Dipartimento Attività Culturali, comprensivo del servizio di informazione al pubblico, delle iniziative artistiche e culturali della città di Roma, volto a favorire la partecipazione di cittadini e dei turisti alle iniziative attraverso la comunicazione multicanale e flussi informativi periodici dedicati ai media web e social istituzionali, nell'ottica di sviluppo e miglioramento dell'accessibilità delle informazioni.
- 4) Gestione del servizio di redazione e traduzione del sito web turistico ufficiale di Roma www.turismoroma.it, dei siti web turistico-culturali collegati (incluse le relative versioni per dispositivi mobili) e della banca dati turistico-culturale che ne rappresenta la primaria fonte informativa.
- 5) Servizi per la promozione turistica.
- 6) Comunicazione.
- 7) Fund raising e gestione sponsor.
- 8) Monitoraggio.
- 9) Gestione attività commerciali.
- 10) Attività di coordinamento territoriale

La valutazione economica del prezzo del personale dipendente è basata sulle tabelle economiche del CCNL Federculture, applicato dalla società Zètema Progetto Cultura Srl in ragione dello specifico settore di attività e sostanzialmente assimilabile al pubblico impiego, ed è calcolata in base al costo del personale in funzione della prestazione e del tempo di erogazione del servizio richiesto. Il costo è composto dalla retribuzione lorda prevista dal CCNL rinnovato per il periodo 2016-2018, attualmente scaduto e non ancora rinnovato, comprensiva dell'ear (art. 61 CCNL), dal premio di produzione e dall'art. 64 ter (previsti dal CCNL Federculture) nonché dal salario accessorio comprensivo di indennità, di incentivi di vendita, più il buono pasto. A seguito degli adeguamenti che verranno introdotti con il prossimo rinnovo, sarà necessario rivedere le tabelle economiche al fine di aggiornarle con gli elementi di costo definitivamente accertati. Ai sensi dell'art 7 del Contratto di affidamento di servizi, ai costi diretti vengono attribuiti, attraverso la metodologia del "full costing", una parte di costi indiretti specificatamente attribuibili ai centri di destinazione con misurazioni oggettive e una parte di costi generali, in base all'utilizzo di opportuni coefficienti di ripartizione (Driver), per la copertura delle spese generali della società, delle imposte dirette e indirette e degli oneri indiretti.

I prezzi inseriti nell'Allegato A del Contratto di affidamento Servizi (Elenco delle prestazioni strumentali) scaturiscono dai contratti attualmente vigenti, stipulati da Zètema in esito alle procedure ad evidenza pubblica, di rilevanza comunitaria, dalla stessa avviate nel rispetto del Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50).

In esito alle procedure di gara che saranno avviate da Zètema per l'individuazione dei nuovi soggetti affidatari, i prezzi riportati potrebbero subire delle variazioni. Zètema si impegna a comunicare tempestivamente all'Amministrazione Capitolina, entro 30 giorni dalla sottoscrizione dei relativi contratti, le economie derivanti da ribassi delle procedure di affidamento concluse in esecuzione del presente Contratto. Tali economie comporteranno una riduzione del corrispettivo di pari importo dovuto da Roma Capitale.

La valorizzazione del costo delle prestazioni straordinarie del personale è contenuta nella tabella trasmessa da Zètema ai fini dell'istruttoria deliberativa del Contratto, con nota acquisita dal prot. QD 38761/2019 che viene riportata in allegato 6 al presente Disciplinare in relazione alle prestazioni ad esso ascrivibili.

Nel caso di variazione dei prezzi rispetto ai dati economici riportati, le Parti valuteranno, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto all'art. 22 del Contratto, come procedere per garantire i medesimi parametri quali-quantitativi previsti nel presente Contratto.

GESTIONE DEI TOURIST INFOPOINT

Il servizio di informazione turistica e culturale della città di Roma è garantito dalla rete dei Tourist Infopoint, siti nei principali luoghi di arrivo dei visitatori e nei pressi dei principali monumenti e zone di interesse turistico della città. I Tourist Infopoint devono primariamente corrispondere alla funzione di accoglienza, assistenza ed informazione del turista.

La rete dei Tourist Infopoint ha, infatti, lo scopo di agevolare e migliorare il soggiorno turistico degli utenti, fornendo informazioni sui servizi turistici offerti dal territorio cittadino. Le informazioni comprendono non solo le modalità di spostamento all'interno della città ma anche i principali eventi in corso a Roma e la proposta di numerosi itinerari turistici.

I Tourist Infopoint attualmente attivi sono i seguenti:

1. Aeroporto L. Da Vinci, Fiumicino (Arrivi Terminal T3)
2. Aeroporto G.B. Pastine, Ciampino (Zona arrivi, varco uscita passeggeri)
3. Stazione Termini (Via Giovanni Giolitti 34, presso il binario 24)
4. Via dei Fori Imperiali (angolo Via del Tempio della Pace)
5. Castel S. Angelo (Piazza Pia)
6. Via Marco Minghetti (angolo Via del Corso)

A questa rete, si affianca il Punto di Informazione e accoglienza presso la sede del Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro, sito in Via di San Basilio 51.

È stata definita con la società Grandi Stazioni Retail S.p.A. una nuova ubicazione del Tourist Infopoint della Stazione Termini, con il passaggio dall'attuale collocazione in un banco sito nell'Ala Mazzoniana in Via Giovanni Giolitti ad uno spazio di circa 170mq sito nel piazzale antistante l'ingresso principale della Stazione (Piazza dei Cinquecento), sopra uno degli accessi alla metropolitana, accanto al tratto delle mura serviane che corre lungo uno dei lati della piazza. Date le grandi dimensioni e le caratteristiche di questo locale, una volta completati i lavori di ristrutturazione ed allestimento dello stesso, dovrà essere adeguato il numero di postazioni necessario al suo presidio (l'attuale l'Infopoint prevede 3 postazioni, nel nuovo ne saranno necessarie 4). L'apertura del nuovo Infopoint al pubblico è prevista nel corso dell'estate 2020.

Punti Informativi temporanei e gratuiti, fino ad un massimo di 10 eventi, potranno essere allestiti in occasione di eventi cittadini di tipo congressuale, convegnistico, fieristico, religioso, culturale e di spettacolo grazie alla modulazione della presenza degli operatori all'interno dei vari Tourist Infopoint dislocati in città.

Il servizio di informazione turistica e culturale dovrà essere erogato dai Tourist Infopoint con gli orari e le modalità riportate nella tabella nr. 1 (Orari di operatività e monte ore presidio P.I.T.), allegata al presente Disciplinary quale parte integrante e sostanziale dello stesso.

Gli operatori in servizio presso i Tourist Infopoint potranno usufruire giornalmente di una pausa pranzo di 30 minuti nella fascia oraria 12.00 – 15.30.

In tutti i Tourist Infopoint il servizio terminerà sempre 15 minuti prima dell'orario di termine servizio indicato per consentire le operazioni di chiusura cassa.

Tutti gli orari di operatività dei Tourist Infopoint potranno essere rivisti, qualora se ne presenti l'esigenza, in accordo con il Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro di Roma Capitale.

Modalità.

Il servizio di informazione turistica e culturale erogato dai Tourist Infopoint deve essere curato da operatori in possesso di titoli di studio adeguati, di specializzazione nel settore del turismo e di un livello di conoscenza medio-alto delle seguenti lingue straniere: italiana, inglese, francese, tedesca, spagnola e, solo per il Tourist Infopoint all'interno dell'aeroporto di Fiumicino, anche cinese. Gli operatori dei Tourist Infopoint saranno muniti di divisa (concordata con l'Amministrazione Capitolina) e di cartellino di riconoscimento nominativo.

Gli operatori specializzati si avvarranno dell'utilizzo della Banca Dati di cui alla successiva Sezione

denominata *Servizi di redazione e traduzione per Banca Dati e siti web*, alla quale avranno accesso per mezzo di personal computer e attraverso la rete internet.

Il servizio sarà articolato come segue:

- erogazione del servizio di assistenza e di informazione turistica e culturale, attraverso la stampa di schede informative e descrittive estratte dalla Banca Dati;
- distribuzione di materiale informativo e promozionale di interesse turistico e culturale fornito o approvato dal Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro di Roma Capitale e, di norma, a titolo esemplificativo e non esaustivo, relativo a manifestazioni patrocinata da Roma Capitale, Enti e Istituzioni;
- organizzazione dei materiali informativi per l'esposizione al pubblico;
- erogazione del servizio di assistenza e di informazione agli utenti per facilitare l'accesso ai servizi e ai prodotti informatici disponibili e accessibili attraverso la connessione wireless gratuita disponibile presso i Tourist Infopoint.

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

- servizio di vendita delle card turistiche e culturali ufficiali di Roma Capitale;
- servizio di vendita delle mappe turistiche ufficiali e delle altre pubblicazioni ufficiali a carattere turistico prodotte da Roma Capitale;
- servizio di vendita dei titoli di viaggio di accesso al trasporto pubblico locale;
- servizio di vendita dei titoli di viaggio per i collegamenti tra gli aeroporti di Roma e il centro città e vv.;
- servizio di vendita dei biglietti per servizi di rilevanza turistica, tra i quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - o tour della città in bicicletta o con altri mezzi di trasporto ecologici ed ecosostenibili;
 - o tour della città con bus scoperti (c.d. "open bus");
 - o navigazione turistica sul Tevere.
- vendita dei biglietti per spettacoli ed eventi di rilevanza culturale, tra i quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - o spettacoli realizzati per la conoscenza e la fruizione del patrimonio storico-archeologico della città;
 - o spettacoli teatrali e musicali;
 - o concerti di musica classica e leggera;
 - o festival e altri eventi di rilevante carattere culturale e/o artistico.
- servizio di vendita di prodotti editoriali di grande interesse per i turisti, quali guide della città di Roma, guide museali, prodotti multimediali.

Considerato l'alto favore riscontrato negli utenti riguardo la presenza di servizi aggiuntivi a pagamento presso la rete dei Tourist Infopoint e data la crescente importanza economica degli stessi, sarà incentivata l'introduzione di nuovi e ulteriori servizi di vendita di rilevanza turistica e culturale da concordarsi con il Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro.

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

Attività del Punto di Informazione e Accoglienza presso il Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro.

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

e di specializzazione nel settore del turismo che consentano anche eventuali traduzioni urgenti richieste dagli uffici dipartimentali.

Gli operatori si avvarranno dell'utilizzo della Banca Dati di cui alla **successiva Sezione denominata Servizi di redazione e traduzione per Banca Dati e siti web**, cui avranno accesso per mezzo di personal computer e attraverso la rete internet.

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

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

Il costo orario del personale in servizio presso i Tourist Infopoint è di € 26,02.

51



FORNITURA DI TUTTI I SERVIZI NECESSARI AL FUNZIONAMENTO DEI TOURIST INFOPOINT

Servizi per Tourist Infopoint aeroportuali

Saranno espletate le pratiche necessarie al tesseramento di tutti gli operatori in servizio presso le strutture aeroportuali di Roma Fiumicino e Roma Ciampino, comprese le attività di formazione obbligatoria previste da Aeroporti di Roma per i lavoratori presenti nel sedime aeroportuale. Saranno inoltre rimborsati agli operatori i titoli di viaggio o i costi di parcheggio sostenuti per raggiungere le strutture aeroportuali.

Zètema Progetto Cultura renderà nella relazione trimestrale, il dettaglio delle spese sostenute per servizi aeroportuali.

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

Lo stoccaggio e la custodia delle scorte di materiale divulgativo, delle card turistiche, dei titoli di viaggio e degli altri prodotti destinati alla vendita presso i Tourist Infopoint, verrà effettuata presso il magazzino della società Zètema Progetto Cultura S.r.l., sito nei pressi della sede di Via Attilio Benigni 59, da cui partono tutti i materiali divulgativi e quelli relativi ad eventi specifici di enti istituzionali.

Presso tutti i Tourist Infopoint, dovrà essere sempre garantita la presenza di quantitativo adeguato delle mappe ufficiali della città, di materiali divulgativi e materiali di vendita (Roma Pass, biglietti relativi al servizio di trasporto pubblico e altro).

Zètema si impegna a comunicare la previsione di esaurimento scorte in tempo utile per consentirne il riassortimento.

Zètema provvederà inoltre alla spedizione dei plichi contenenti materiali informativi destinati alle fiere e manifestazioni di settore, italiane e internazionali, alle quali il Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro intende partecipare. La tipologia e il quantitativo dei materiali da spedire dovrà essere comunicato almeno 15 giorni prima della data di inizio di ciascuna fiera o manifestazione. Zètema si impegna a comunicare al Dipartimento il preventivo stimato dal soggetto incaricato della spedizione sulla base delle risultanze delle operazioni di pesatura del materiale consegnato dal Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro. Dovrà sempre verificarsi coincidenza tra l'importo indicato nel preventivo, quello presente nella fattura emessa dal soggetto incaricato della spedizione e quello previsto, correlativamente, nella rendicontazione trimestrale resa da Zètema.

Divise per gli operatori dei Tourist Infopoint

Sarà fornita ad ogni operatore una divisa composta da cartellino identificativo, da nr. 2 camicie bianche e nr. 1 cardigan blu personalizzati con il logo di Zètema Progetto Cultura. Dato il frequente utilizzo delle stesse, la fornitura delle divise verrà effettuata una volta per ogni anno solare.

Eventuali adeguamenti delle dotazioni che compongono la divisa potranno essere concordate con il Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro.

In caso di aumento del numero e/o del prezzo dei componenti della divisa, sarà necessario un adeguamento dell'importo destinato alle forniture.

Fornitura di hardware, software, materiali di cancelleria, di carta e di toner per stampanti

La fornitura di hardware e software per il funzionamento dei Tourist Infopoint, dei materiali di cancelleria, carta e toner per stampanti sarà effettuata sulla base delle necessità dei singoli punti, prevedendo per i materiali di consumo un minimo di n. 2 consegne nell'arco della settimana.

Servizio di teleallarme e sorveglianza

Un servizio di teleallarme e sorveglianza collega il Tourist Infopoint di Via dei Fori Imperiali con la centrale operativa della società di vigilanza incaricata di garantire il pronto intervento nelle ore di

chiusura dei Tourist Infopoint in caso di attivazione del sistema di allarme situato all'interno della struttura.

Un simile servizio di teleallarme e sorveglianza, se richiesto, dovrà essere attivato presso il Tourist Infopoint della Stazione Termini, quando verrà aperta la nuova sede dello stesso.

Zètema Progetto Cultura esternalizza il servizio in affidamento dall'Amministrazione capitolina nel rispetto delle procedure di evidenza pubblica previste dalla normativa nazionale e comunitaria di volta in volta vigente in materia di contratti pubblici e, in particolare, dal D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Servizio di trasporto valori

Premesso che Zètema si impegna nella riduzione del pagamento in contanti, il servizio di ritiro dei valori dalla rete dei Tourist Infopoint e la successiva contazione degli stessi viene effettuata settimanalmente presso tutti i Tourist Infopoint.

Gestione utenze

Zètema Progetto Cultura S.r.l. fornirà le seguenti utenze presso le strutture dei Tourist Infopoint facendosi carico dei relativi pagamenti: utenza per la fornitura idrica, utenza per la fornitura di energia elettrica, utenze telefoniche, comprensive dei costi di linea per i collegamenti alla rete internet, servizi wi-fi per i turisti (nei Tourist Infopoint in cui essi sono attivi).

Manutenzione ordinaria edilizia

Il servizio di manutenzione ordinaria edilizia consiste nell'effettuazione degli interventi di manutenzione ordinaria, preventiva e programmata e correttiva, relativa alle strutture che ospitano i Tourist Infopoint.

Zètema predispone e comunica al Dipartimento Turismo – Formazione Professionale e Lavoro il piano trimestrale dei servizi di manutenzione ordinaria presso i P.I.T. di cui al punto presente e successivo entro e non oltre la fine del trimestre precedente a quello di riferimento.

Gli interventi di **manutenzione ordinaria edilizia** riguardano le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture, con mantenimento degli elementi preesistenti, attraverso lavori sostanzialmente di riparazione dell'esistente di limitata estensione.

Gli interventi si possono riassumere, in maniera esemplificativa e non esaustiva, nella maniera che segue:

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

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

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

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



Manutenzione degli impianti tecnologici

Il servizio di manutenzione degli impianti consiste nell'effettuazione degli interventi di manutenzione ordinaria, preventiva programmata e correttiva, degli impianti tecnologici e della eventuale attività di manutenzione straordinaria.

Consiste in interventi generalmente di limitata estensione che non devono richiedere modifiche delle certificazioni esistenti e dovrà essere espletata ai sensi delle norme CEI – UN.EL. e UNI applicabili.

La manutenzione ordinaria correttiva consiste nell'esecuzione di interventi, a seguito della rilevazione di un'avaria o malfunzionamento di singoli componenti e/o parti di impianto, allo scopo di riportare il componente, ovvero l'impianto, alle condizioni di normale funzionamento e sicurezza, tramite l'impiego di materiali di consumo e componenti, non sostanziali, degli impianti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, il servizio ha ad oggetto la manutenzione delle seguenti tipologie di impianto, in base ai siti ove presenti e affidati, come specificato nella allegata Tabella:

- impianti elettrici compresi Gruppi Elettrogeni, Gruppi di Continuità (UPS) e Gruppi Soccorritori (CPSS);
- impianti speciali (basse energie) comprendenti impianti antintrusione, TV e TVcc, audio-diffusione, ecc.;
- impianti di protezione contro i fulmini;
- sistema di gestione e controllo centralizzato Impianto elettrico e/o CDZ
- impianti idrico-sanitari (compreso Impianto idrico fontana monumentale e Impianti di arredo);
- impianti termici condizionamento e clima (compresi split fissi/portatili/lame d'aria);
- impianti di Controllo Microclima;
- pompe sollevamento acque chiare e nere ed eventuali vasche di accumulo;
- impianti estrazione aria;
- impianti irrigazione;
- automazione porte e cancelli;
- porte tagliafuoco REI e uscite di sicurezza.

Nei siti nei quali è prevista la manutenzione ordinaria, preventiva programmata e correttiva, degli impianti tecnologici, Zètema dovrà anche effettuare la verifica impianto di terra e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche ai sensi del D.P.R. n. 462/01 del 22/10/01.

Potranno essere effettuati, su richiesta della Committenza, a seguito della rilevazione di un'anomalia o di un guasto, interventi di manutenzione straordinaria, allo scopo di riportare gli impianti alle condizioni di normale funzionamento e sicurezza, o a seguito di altre necessità. Potrà essere oggetto di specifico accordo fra le parti anche la realizzazione d'interventi complessi, che richiedano una fase istruttoria e progettuale e l'ausilio di specifiche competenze specialistiche.

Si allegano schede riepilogative degli impianti presenti nei singoli siti che definiscono le competenze di Zètema, del Dip.to SIMU e/o di altri soggetti in materia di manutenzione e le modalità dell'intervento manutentivo. Le schede potranno essere modificate di comune accordo nel caso di diversa presa in carico degli impianti.

Sono previsti, inoltre, a richiesta della Committenza, interventi di disinfestazione e di derattizzazione.

I servizi di manutenzione sopra descritti, ivi inclusi quelli di disinfestazione e di derattizzazione, sono affidati da Zètema nel rispetto delle procedure di evidenza pubblica previste dalla normativa nazionale e comunitaria di volta in volta vigente in materia di contratti pubblici ed, in particolare dal D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i., con immediata comunicazione alla Committenza riguardo l'espletamento e l'esito delle procedure di gara, comprensiva del ribasso conseguito.

Manutenzione e assistenza hardware, software e reti

Tutte le postazioni di lavoro presenti nei Tourist Infopoint, presso il Call Center Integrato Cultura Turismo Spettacolo 060608, le redazioni web/social e gli uffici di coordinamento sono interamente fornite da Zètema Progetto Cultura S.r.l. che ne cura anche la manutenzione.

Viene erogata assistenza e manutenzione di tutti i registratori di cassa presenti nei Tourist Infopoint

e del software gestionale utilizzato per la registrazione delle operazioni di vendita. Vengono inoltre espletati tutti gli adempimenti di legge per il costante aggiornamento fiscale degli apparecchi e le comunicazioni automatizzate con l'Agenzia delle Entrate.

Viene erogata assistenza, manutenzione ed evoluzione dell'applicativo della Banca Dati 060608. Esso contiene tutte le informazioni relative a Turismo, Cultura e Spettacolo di Roma Capitale e dei siti web che ne utilizzano i contenuti, tra cui il sito web ufficiale turistico di Roma Capitale www.turismoroma.it, gestito e mantenuto da Zètema Progetto Cultura S.r.l., oltre agli altri siti web e alle app che saranno realizzati dal Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro di Roma Capitale e la cui gestione e manutenzione dovesse essere affidata a Zètema Progetto Cultura S.r.l.

Attività di assistenza e manutenzione dei siti internet:

- correzione degli errori che dovessero insorgere o dei malfunzionamenti applicativi relativi alla gestione corrente;
- analisi tecniche effettuate da personale qualificato per rendere il servizio informativo nel suo insieme più efficiente;
- attività di assistenza e manutenzione alla Banca Dati per garantire il funzionamento del Sistema Informativo dell'Ufficio;
- backup schedato dei seguenti dati: Root directory dell'applicativo web 060608.it; File di configurazione e stato dei server; Database MySQL. I dati saranno periodicamente conservati su supporti digitali al fine di poter, in caso di eventuali fault del sistema, garantirne il ripristino;
- tuning della Banca Dati 060608: dovrà essere costantemente verificato l'allineamento delle informazioni presenti sulla banca dati con le informazioni provenienti dal sito web www.museiincomuneroma.it e dalle altre fonti certificate i cui dati sono importati automaticamente tramite flussi XML e Webservice;
- Attività di assistenza sistemistica da erogare per garantire il funzionamento delle Redazioni Web/Social, del Call Center Integrato Cultura Turismo Spettacolo 060608 e dei Tourist Infopoint:
- assistenza Sistemistica Hardware: sarà erogata assistenza sugli apparati in dotazione delle Redazioni Web/Social, del Call Center Integrato Cultura Turismo Spettacolo 060608, dei Tourist Infopoint e del Punto di Informazione e Accoglienza interno al sede dipartimentale di Via di San Basilio 51; in particolare si provvederà alla sostituzione periodica e/o manutenzione dei personal computer, stampanti router, etc.;
- assistenza Sistemistica Software: sarà erogata assistenza sui prodotti software forniti alle Redazioni Web/Social, al Call Center Integrato Cultura Turismo Spettacolo 060608, ai Tourist Infopoint e al Punto di Informazione e Accoglienza interno al sede dipartimentale di Via di San Basilio 51; in particolare saranno reinstallati e/o configurati tutti i software di office automation, navigazione internet (Internet Explorer/Firefox), client e-mail e antivirus;
- assistenza sistemica di rete: gli apparati di rete saranno ottimizzati per la navigazione web attraverso appliance che hanno funzioni di anti-intrusion detection, antispyware, antivirus e firewall;
- gestione e manutenzione della web factory - attualmente ospitata presso l'IDC Telecom Italia di Pomezia - che consiste nella gestione dei server virtuali e fisici necessari a far girare gli applicativi Web 060608, Turismoroma ed eventuali Webservice connessi per le integrazioni con banca dati SUAR.

La sede di Zètema Progetto Cultura è collegata telematicamente alla web factory ospitata attualmente presso l'IDC Telecom Italia di Pomezia, presso cui sono installate le infrastrutture informatiche hardware e software necessarie all'erogazione del servizio (server e apparecchiature di network security per il collegamento della banca dati alla rete internet). 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 e con il sito web ufficiale www.turismoroma.it. Verrà gestita e mantenuta l'architettura di rete già realizzata, che consente ai Tourist Infopoint 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 2Mbit e sarà interfacciato con un'apppliance NextGeneration Firewall al fine di garantire la massima sicurezza di navigazione.

Zètema Progetto Cultura s.r.l. si impegna, inoltre, in accordo con l'Amministrazione Capitolina, a realizzare un servizio di connessione wireless (Wi-Fi) alla rete internet destinata agli utenti dei

Tourist Infopoint che rappresenterà il motore per l'erogazione di nuovi servizi legati alla "dematerializzazione" dell'informazione turistica di Roma Capitale.

Zèterna gestirà il dominio del sito web www.turismoroma.it, occupandosi della sua registrazione e dei relativi servizi di hosting e assistenza.

Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia dei Tourist Infopoint verrà garantito da personale specializzato secondo il seguente programma.

TOURIST INFOPOINT FORI IMPERIALI
Indirizzo: Via dei Fori Imperiali, angolo Via del Tempio della Pace
Superficie espressa in metri quadrati: Spazi interni: 230.00 mq, Giardino esterno: 365.00 mq
Fasce orarie:
a) pulizia ordinaria dei locali dal lunedì alla domenica (anche se festivi) dalle 8:00 alle 10:00 b) pulizia periodica dei locali: <u>Settimanalmente:</u> - lavaggio vetri interni, infissi e serramenti; - lavaggio vetri e infissi esterni;
Forniture di materiali di consumo:
- carta igienica - sapone liquido per le mani - asciugamani carta - sostituzione tutte le volte che si renda necessario dei porta-saponi. - scopino wc (sostituzione in base a necessità, minimo due volta l'anno). - sostituzione dei copri WC tutte le volte che si rompono - bustine per assorbenti - sacchetti spazzatura dei cestini interni ed esterni
Altri servizi:
- Pulizia quotidiana del giardino esterno, delle superfici calpestabili e rimozione dei sacchi rifiuti dagli appositi cestini - Pulizia mensile dei montanti, pannelli interni ed esterni effettuata con attrezzatura mobile

TOURIST INFOPOINT STAZIONE TERMINI* da integrare se spostato in nuova struttura
Indirizzo: Via Giovanni Giolitti 32 (area servizi Ala Mazzoniana, lungo il binario 24)
Superficie espressa in metri quadrati: mq 10
Fasce orarie:
a) pulizia ordinaria dei locali Pulizia da svolgersi dal lunedì alla domenica (anche se festivi) entro le 7.00 del mattino
Forniture di materiali di consumo:
- sacchetti spazzatura dei cestini

TOURIST INFOPOINT con struttura a chiosco
Indirizzo:
1) Via Marco Minghetti (angolo Via del Corso) 2) Castel S. Angelo (Piazza Pia, giardini di Castel S. Angelo)
Superficie espressa in metri quadrati: mq 18,29 cadauno
Fasce orarie:

a) pulizia ordinaria e periodica dei locali dal lunedì alla domenica (anche se festivi) entro e non oltre le ore 8:00. b) pulizia periodica (settimanale) dei locali: - lavaggio vetri interni, infissi e serramenti; - lavaggio vetri e infissi esterni.
Forniture di materiali di consumo: - sacchetti spazzatura dei due cestini, nel PIT e in bagno; - sapone liquido; - carta igienica; - rotoli asciugamani di carta; - bustine per assorbenti; - scopino wc (sostituzione in base a necessità, minimo una volta l'anno).
Altri servizi: - rimozione di eventuali scritte o disegni causate da atti vandalici una volta al mese; - pulizia mensile dei montanti, dei pannelli interni ed esterni effettuata con attrezzatura mobile; - spolveratura mensile del condizionatore.

La pulizia è affidata nel rispetto delle procedure di evidenza pubblica previste dalla normativa nazionale e comunitaria di volta in volta vigente in materia di contratti pubblici ed, in particolare, dal D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i., con immediata comunicazione alla Committenza riguardo l'espletamento e l'esito della procedura di gara, comprensiva del ribasso conseguito.

Nei Tourist Infopoint presenti presso gli aeroporti (Fiumicino e Ciampino) il servizio di pulizia è incluso nel canone di affitto degli spazi riservati ai Tourist Infopoint, sottoscritto direttamente dal Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro di Roma Capitale con la società Aeroporti di Roma S.p.A.

GESTIONE CALL CENTER 060608

Il servizio di Call Center Integrato Cultura Turismo Spettacolo 060608, coordinato con i fabbisogni della Sovrintendenza Capitolina e del Dipartimento Attività Culturali, fornisce al pubblico tutte le informazioni di carattere turistico e sulle iniziative artistiche e culturali della città di Roma, con l'obiettivo di favorire la partecipazione di cittadini e turisti alle iniziative. Il servizio integrato garantisce contemporaneamente l'informazione, la prenotazione e la vendita dell'offerta culturale e di spettacolo della città di Roma, oltre ai servizi legati all'accoglienza turistica.

L'evoluzione delle modalità di comunicazione ed interazione con il pubblico, in questi anni, ha evidenziato la necessità di una radicale evoluzione del servizio offerto dallo 060608. La multicanalità del servizio, già avviata in fase sperimentale con la risposta da parte degli operatori ad alcune delle numerose email ricevute quotidianamente alla casella info@060608.it, dovrà essere estesa e implementata pienamente.

Oltre alle risposte alle email ricevute, infatti, sarà garantita anche la risposta agli utenti via chat, creando un'apposita applicazione interna al sito www.turismoroma.it e valutando l'opportunità della creazione di canali dedicati sulle principali piattaforme di messaggistica web. La comunicazione via chat potrebbe inoltre essere supportata da un servizio automatico di chat-bot che potrebbe fornire informazioni di base durante gli orari di chiusura del Call Centre oppure quando la coda di chat dovesse essere particolarmente lunga.

Un altro importante compito che verrà assegnato agli operatori del Call Centre sarà la raccolta sistematica di dati relativi agli utenti che si rivolgono al servizio che verranno raccolti ed analizzati attraverso una piattaforma di Customer Relationship Management (CRM), di cui Zètema si sta dotando, resi disponibili per analisi di mercato e per modulare sempre più l'offerta culturale e turistica della città sulla base dei desideri dei cittadini e dei turisti.

Questa evoluzione richiede un forte processo di trasformazione tecnologica, attraverso la realizzazione di un nuovo centralino che inizi la raccolta dati sin dalla prima risposta automatica all'utente e che sappia dialogare con la piattaforma di CRM sopra citata.

Inoltre sarà necessario un forte processo di formazione del personale impegnato nel servizio, sia per l'apprendimento delle tecniche di risposta scritta e dialogo con l'utente (e-mail e chat) che per l'utilizzo della piattaforma CRM.

Una simile trasformazione consentirà al servizio 060608 di restare al passo con i tempi e a valorizzare professionalità ed esperienza del personale addetto, con l'obiettivo di continuare a fornire al pubblico un servizio completo, efficiente e moderno.

Al servizio di Call Center sono assegnati 18 operatori specializzati, impiegati su due turni di lavoro per la copertura contemporanea di 9 postazioni. Il personale presta servizio tutto l'anno, secondo il seguente orario: dal lunedì alla domenica dalle 9.00 alle 19.00, salvo situazioni eccezionali che saranno verificate di volta in volta in condivisione con l'Amministrazione Capitolina. Gli operatori in servizio usufruiranno giornalmente di una pausa pranzo di 30 minuti nella fascia oraria 12.30 – 15.00, durante il quale il servizio sarà garantito da 7 operatori. 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 necessarie allo svolgimento del servizio (centralino, IVR).

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

Chiamando lo 060608 il cittadino/turista può:

- richiedere informazioni sull'offerta culturale e turistica della città di Roma, prenotare l'accesso e acquistare se necessario i biglietti per le visite guidate, gli spettacoli, i laboratori, gli eventi culturali gratuiti o a pagamento organizzati e/o promossi da Roma Capitale e da soggetti diversi da Roma Capitale;
- prenotare le attività didattiche rivolte alle scuole di ogni ordine e grado presso la rete dei Musei Civici di Roma Capitale (solo per docenti e dirigenti scolastici).
- acquistare biglietti per spettacoli, scegliendo i posti in sala, pagandoli con le principali carte di credito e ricevendo un codice di prenotazione con il quale ritirare i biglietti il giorno dello

spettacolo ovvero un biglietto elettronico (e-ticket) con il quale potrà accedere direttamente allo spettacolo. Il servizio di acquisto è operativo per i teatri di prosa e d'opera, per le sale da concerto, i cinema, i musei e le mostre sulla base delle adesioni delle singole strutture pubbliche e private.

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

Il flusso delle chiamate è gestito in maniera completamente automatizzata dal centralino. La chiamata proveniente dalla rete telefonica pubblica esterna giunge alla centrale telefonica e da questo passa all'IVR (sistema interattivo di risposta) che emette le fonie di accoglienza in 5 lingue (italiano, inglese, spagnolo, francese, tedesco). Dopo che l'utente ha selezionato la lingua prescelta e il servizio cui vuole accedere (informazioni, acquisto biglietti, attività didattiche), la chiamata viene trasferita verso l'operatore disponibile con lo skill richiesto.

I dati degli utenti saranno trattati in conformità alle disposizioni dettate dal Regolamento Generale UE 2016/679 sulla protezione dei dati (GDPR). Inoltre, ai sensi dell'art. 23 – Trattamento della privacy - del Contratto – Trattamento della privacy – sarà definita la titolarità dei dati personali, e Zetema ne darà conseguentemente comunicazione all'utenza, unitamente all'informazione che i dati potranno essere comunicati al socio unico Roma Capitale.

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

I costi del servizio di Call Center Integrato Cultura Turismo Spettacolo 060608 sono ripartiti tra Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro, Sovrintendenza Capitolina e Dipartimento Attività Culturali.

Il servizio di Call Center sarà specificatamente monitorato mediante:

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

Il costo orario del personale in servizio presso il Call Center Integrato Cultura Turismo Spettacolo 060608 è di € 26,02.

SERVIZI DI REDAZIONE E TRADUZIONE PER BANCA DATI E SITI WEB

Sito web Turismoroma.it e relativi canali sui social media

Il turismo, in tutto il mondo, è in una fase di velocissima trasformazione ed evoluzione. **Il web gioca un ruolo sempre più importante** per tutte le fasi della realizzazione di un viaggio: ispirazione, ricerca di informazioni, prenotazioni di servizi di trasporto, alloggio e accesso alle bellezze della destinazione scelta, condivisione dell'esperienza di viaggio in tempo reale con amici e familiari, recensione e valutazione dei servizi acquistati: tutto questo avviene attraverso la rete internet e, in maniera sempre maggiore, in modalità mobile.

Per fronteggiare la sfida con le altre destinazioni turistiche mondiali e per continuare a restare una delle mete più "desiderate" dai turisti di tutto il mondo, Roma si è dotata di un grande e moderno portale del turismo, nato dall'evoluzione e dalla trasformazione del sito **www.turismoroma.it**, di cui ha mantenuto la denominazione, valorizzando, in nuove forme, l'enorme patrimonio di informazioni già in possesso dell'Amministrazione capitolina, raccolto, principalmente, nella Banca Dati integrata 060608 di seguito illustrata.

Il nuovo sito è full responsive, quindi navigabile sia da pc che da tutti i device mobili, grazie ad una grafica asciutta e una navigazione semplificata.

Le attività di redazione del sito e degli account sui social network ad esso collegati prevedono la presenza di 8 operatori presso i locali del Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro, sito in Via di San Basilio 51, che si coordina con la redazione web presente presso la sede di Zètema Progetto Cultura in Via Attilio Benigni 59. La redazione è operativa dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 19:00 con un numero minimo di 4 postazioni presidiate, mentre il sabato e la domenica la redazione è operativa dalle 10:00 alle 17:00 con 2 postazioni presidiate. Gli operatori potranno essere inviati in servizio esterno alla sede della redazione per seguire e documentare eventi di rilevanza turistica e culturale della città.

Gli operatori presenti presso la Redazione web/social sono incaricati, nello specifico, di seguire la **redazione del sito web ufficiale www.turismoroma.it e degli account sui social network** ad esso collegati, occupandosi di pubblicare itinerari, descrizioni dei quartieri, informazione su come arrivare, curiosità e aneddoti, oltre alla elaborazione grafica di base per fotografie e video da pubblicare.

Una particolare attenzione sarà dedicata allo sviluppo dell'e-commerce, attraverso l'implementazione sul sito dei sistemi di biglietteria per i Musei Civici di Roma, gli spettacoli prodotti da Zètema e programmati nella rete museale e nelle aree archeologiche e l'acquisto delle card turistiche Roma Pass. Sarà poi verificata la fattibilità della ulteriore integrazione con altri sistemi di biglietteria, in modo da offrire al turista il maggior numero possibile di servizi acquistabili direttamente sul sito web o attraverso link ad altri servizi di biglietteria esterni.

Le schede di eventi provenienti dalla Banca Dati potranno essere integrate con redazionali e ulteriori approfondimenti. Il piano redazionale settimanale deve essere condiviso con il Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro.

Sempre maggiore importanza rivestono i profili sui **social media** del sito **www.turismoroma.it**, sui quali è già presente e sui quali verrà posta sempre maggiore attenzione, data l'immediata fruibilità delle notizie in essi pubblicate e l'altissima interattività con gli utenti che, in tempo reale, possono commentare e condividere tutti i contenuti pubblicati. Oltre ai già attivi **profili ufficiali su Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest e LinkedIn**, Zètema curerà anche quelli che potranno essere attivati in futuro su altri social media, sempre secondo un piano redazionale condiviso con il Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro. Saranno garantiti eventuali **speciali sui social network** in occasione di rassegne e/o programmazioni speciali di particolare interesse per l'Amministrazione Capitolina.

Saranno inoltre garantite le seguenti attività:

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

- monitoraggio e gestione dell'interazione con il pubblico.

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

Presenza Web di Roma Pass

Strettamente collegato al nuovo sito www.turismoroma.it è il **sito web dedicato alla card turistica Roma Pass**, che arricchisce ulteriormente l'offerta di servizi di natura turistica e di accesso alla cultura e allo spettacolo della città. Il sito dedicato alla Roma Pass (www.romapass.it) presenta il servizio nelle lingue italiana e inglese, elencando i musei e le aree archeologiche del circuito visitabili con la card, oltre ai servizi di natura turistica e gli eventi culturali con essa convenzionati.

La card, nelle sue versioni da 48 e 72 ore, è acquistabile online direttamente dal sito secondo una semplice procedura che segue due canali: turisti e tour operator. Questi ultimi devono necessariamente accreditarsi per avere l'accesso in modalità privata sul sito.

Saranno inoltre garantite le seguenti attività:

- elaborazione di statistiche mensili sulle visite al sito (provenienza geografica, età, sesso, frequenza di rimbalzo, visite da mobile, con focus sui canali di acquisizione dei visitatori e relative conversioni ovvero acquisto delle card differenziate per tipologia;
- monitoraggio e gestione dell'interazione con il pubblico;
- survey online sulla soddisfazione dell'utilizzo della Roma Pass.

Banca dati e applicativo web www.060608.it

La Banca Dati integrata 060608 rappresenta il cuore del sistema informativo turistico-culturale di Roma Capitale. Le informazioni turistiche e culturali ivi contenute sono utilizzate per l'erogazione del servizio di informazione turistico-culturale attraverso i Tourist Infopoint e il Call Center 060608.

La Banca Dati alimenta, attraverso flussi automatizzati e con interventi redazionali, il sito web ufficiale turistico di Roma Capitale www.turismoroma.it e <http://www.informagiovaniroma.it>, venendo a sua volta alimentata da flussi automatici provenienti dai siti www.museiincomuneroma.it e www.sovraintendenzaroma.it e costituendo la base dati per altri siti web tematici di rilevante interesse culturale e turistico.

La banca dati è consultabile nella sua interezza sul sito web www.060608.it che rappresenta lo **strumento di lavoro** attraverso cui gli operatori impiegati nei **Tourist Infopoint** e presso il **Call Center Integrato Cultura Turismo Spettacolo 060608** reperiscono le informazioni da fornire agli utenti dei rispettivi servizi. La redazione incaricata dell'aggiornamento della banca dati è composta da 6 operatori specializzati che svolgono la propria attività presso i locali di Zetema Progetto Cultura S.r.l., siti in Via Attilio Benigni 59, Roma. Il personale opera dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 17.00, il venerdì dalle 8.30 alle 13.30.

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

- a) redazione, acquisizione informazioni, data entry e aggiornamento della Banca Dati integrata e del relativo sito web, oltre che di tutti i siti internet ad esso collegati, primo tra tutti, il sito web ufficiale turistico di Roma Capitale www.turismoroma.it, comprese le versioni per dispositivi mobili;
- b) controllo ed aggiornamento di informazioni contenute nei materiali editoriali prodotti dal Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro di Roma Capitale mediante il confronto delle schede della Banca Dati;
- c) assistenza e supporto agli operatori dei Tourist Infopoint e del Punto di Informazione e Accoglienza di Via San Basilio 51;
- d) assistenza e supporto agli operatori del Contact Center 060608 nella ricerca delle informazioni o nella soluzione di problematiche informative evidenziate dall'utenza.

- e) sistematizzazione di dati indicizzati cronologicamente in occasione di rassegne e/o programmazioni speciali di particolare interesse per l'Amministrazione.

La Banca Dati è suddivisa in 4 macrocategorie (Accoglienza, Cultura e Svago, Eventi e Spettacoli, Trasporti), ognuna suddivisa a sua volta in diverse sottocategorie. Le fonti utilizzate sono esclusivamente ufficiali e certificate. Le informazioni inserite nella Banca Dati dalla redazione sono integrate con flussi informativi automatici, certificati e validati, provenienti da soggetti interni o esterni all'Amministrazione Capitolina che gestiscono in maniera esclusiva l'evento/attività di cui si importano le informazioni. Le schede totali attive (cioè escludendo le schede degli eventi in archivio) possono variare, in base al periodo dell'anno, da circa 20.000 a 25.000.

La sottosezione "Dove Dormire" della macrocategoria "Accoglienza" è regolata sulla base dell'Allegato Tecnico "2" del presente Disciplinare, che ne forma parte integrante e sostanziale.

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

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

Flussi informativi automatici, certificati e validati, provenienti da soggetti interni o esterni all'Amministrazione Capitolina, verranno utilizzati per integrare la sezione della banca dati relativa allo spettacolo in città. I dati riguardo gli spettacoli cinematografici verranno forniti quotidianamente dal soggetto che li gestisce, in via esclusiva, per conto di ANEC/AGIS.

Altri flussi informativi riguardano le attività di istituzioni culturali dell'Amministrazione o soggetti ad essa legati, quali: Musei in Comune, Sovrintendenza, Casa del Cinema, Palaexpo e Auditorium Parco della Musica, le cui attività, pubblicate sui rispettivi siti web, sono automaticamente disponibili all'interno della Banca Dati.

Ulteriori flussi informativi automatici potranno essere attivati nel periodo di validità del presente Contratto di affidamento servizi, previa comunicazione e validazione da parte dell'Amministrazione Capitolina.

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

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

Le attività di traduzione riguarderanno, inoltre, anche le pubblicazioni di materiali informativi, cartacei e/o su supporto elettronico, prodotti dal Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro.

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

SERVIZI PER LA PROMOZIONE TURISTICA

Supporto nelle attività di marketing

A fianco delle attività dell'Amministrazione nella promozione turistica e in coerenza con il Piano Strategico per il turismo di Roma Capitale, Zetema sarà impegnata in attività di marketing che potranno riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- analisi e monitoraggio costante sul mondo del mercato turistico: gli operatori, le offerte, i canali di vendita e promozione emergenti, la provenienza dei flussi turistici, ecc.;
- supporto al Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro per l'individuazione dei mercati/servizi turistici di maggior valore e allo sviluppo di un'offerta turistica culturale su cui far cooperare il settore pubblico e privato;
- analisi e monitoraggio costante delle city pass nel mondo e degli operatori che operano nel settore;
- potenziamento della Roma Pass in ottica sistemica, sia attraverso l'arricchimento del contenuto della card con nuovi servizi (per esempio experience; eventi; mobilità sostenibile; inclusione di nuovi siti anche fuori dalla cerchia urbana di Roma; etc.), sia attraverso l'evoluzione tecnologica della card, cioè migrando verso la tecnologia digitale per consentire la dematerializzare della card offrendo al turista la possibilità di personalizzare le sue scelte, acquistando i servizi/prodotti turistici più affini ai propri interessi per vivere al meglio la propria esperienza romana;
- collaborazione con tutti gli stakeholder per individuare progetti e promuovere, insieme agli operatori turistici, la Roma più autentica ed i mezzi più efficaci per raccontarla ai turisti;
- collaborazione con il Convention Bureau Roma e Lazio;
- presenza nelle fiere di settore per promuovere Roma, la Roma Pass e il patrimonio artistico culturale rappresentato dal sistema museale di Roma, sviluppare nuovi contatti e monitorare come le altre grandi capitali promuovono il proprio brand e quali altri prodotti sono oggetto di tale attività;
- utilizzo del CRM per lo scouting (online) dei micro-segmenti interessati a specifiche offerte culturali e turistiche: micro eventi culturali segmentati su communities of passion anche a livello internazionale (es: appassionati di musica; arte contemporanea; eventi sportivi; enogastronomia; etc.);
- potenziamento dei canali di vendita online sia della Roma Pass, sia degli altri prodotti servizi che Zetema gestisce per conto di Roma Capitale;
- le attività di informazione e comunicazione che si differenziano in funzione delle finalità:
 - ✓ sito www.romapass.it in duplice lingua, per conoscere tutti i vantaggi della Roma Pass, come acquistarla online e utilizzarla;
 - ✓ direct marketing (in duplice lingua): mailing informativo e recall di operatori turistici nazionali e internazionali di incoming e di strutture ricettive romane sulla base di contatti diretti e liste di operatori presenti nelle pubblicazioni di fiere di settore;
 - ✓ mailbox dedicate (in duplice lingua (es. info@romapass.it e infotouroperator@zetema.it) e outbound telefonico per rilascio di informazioni e, per gli operatori di settore, invio anche dei format contrattuali per diventare distributore Roma Pass;
 - ✓ analisi costante delle segnalazioni da parte dei clienti. Questa attività consente di migliorare, nel tempo, la descrizione della card turistica Roma Pass per una più chiara comprensione dei servizi ivi inclusi e della modalità di erogazione dei servizi stessi offerti ai possessori della Roma Pass;
 - ✓ formazione e informazione dei partner e degli operatori dei Tourist Infopoint per comunicare le novità che riguardano la card e le modalità di vendita nonché per raccogliere suggerimenti o risolvere eventuali criticità.

A questo servizio saranno dedicati 2 operatori con orario full time.

Le attività di carattere analitico e strategico, nonché tutte le attività di supporto al Dipartimento Turismo saranno svolte principalmente presso la sede del Dipartimento Turismo.

Le attività più strettamente correlate alla promozione e alla vendita delle card Roma Pass saranno svolte principalmente presso la sede di Zetema Progetto Cultura.

La presenza settimanale degli operatori sarà equamente divisa tra la sede dipartimentale e quella di Zetema.

Le attività da svolgere per il raggiungimento degli obiettivi sopra indicati verranno concordate con il Dipartimento Turismo attraverso un piano annuale di attività e progetti, monitorati attraverso incontri periodici e rendicontati trimestralmente nella relazione periodica delle attività svolte.

Promozione Roma Pass

Zètema Progetto Cultura S.r.l. è responsabile di tutte le fasi e le attività per la realizzazione, la promozione e la gestione della Roma Pass 72 hours e della Roma Pass 48 hours, le card turistico-culturali della città di Roma, promosse da Roma Capitale e dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, in collaborazione con ATAC e regolate da apposite convenzioni.

Le attività di promozione regolate dal presente Contratto riguardano prevalentemente gli accordi commerciali di vendita. Tali attività sono volte a riconoscere quote di incentivazione per acquisti di volumi significativi di card e/o alla realizzazione di campagne ADWORD o azioni di comunicazione capillare e diffusa della Roma Pass da parte di alcuni importanti distributori/operatori italiani ed internazionali, con la finalità di aumentare la distribuzione e conoscenza della card sia sul mercato nazionale che estero.

A questi operatori viene riconosciuto un contributo marketing per la realizzazione di iniziative promozionali della card Roma Pass presso la propria rete di rivenditori, abbinato sempre ad un impegno di acquisto annuale di volumi di card predefinito all'inizio dell'accordo. I contributi sono differenziati a seconda del valore degli ordini annuali, della capacità distributiva del rivenditore e della complessità delle azioni promozionali messe in atto. Una quota parte di questi contributi viene coperta con l'importo messo a disposizione dal presente Contratto.

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

Su richiesta del Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro, Zètema provvederà anche alla progettazione, ideazione grafica, realizzazione ed eventualmente alla stampa di ulteriori materiali per la promozione della card Roma Pass in Italia e nel mondo.

Altre azioni di promozione Roma Pass sono svolte dall'infoline 060608 - informazioni sulle maggiori iniziative culturali della città (mostre, teatri, cinema, concerti e spettacoli). Il servizio dello 060608 consente al turista sia di ricevere tutte le informazioni sull'offerta turistico-culturale di Roma, sia di acquistare Roma Pass ed altri servizi.

COMUNICAZIONE

Produzione e veicolazione materiali

Su indicazione del Dipartimento, che approva l'utilizzo dei fondi dedicati, Zètema propone singoli specifici piani di promozione per eventi/progetti, degli stessi segue la pianificazione, la gestione, gli acquisti e la produzione di materiali necessari all'esecuzione del piano.

Il Piano può prevedere, ove richiesto, attività e i servizi di promozione attivati ad hoc quali, a titolo esemplificativo, l'ideazione, realizzazione grafica, produzione e distribuzione di strumenti di comunicazione, creazione e gestione di siti web, acquisti di spazi pubblicitari adv online e offline. La valutazione economica inerente i servizi del Piano di Comunicazione si basa su diversi parametri:

- l'attività di creatività, ufficio stampa, pianificazione e gestione dei servizi di comunicazione, relazioni esterne, progettazione e gestione dei siti/portali web: costo a corpo in funzione della complessità della prestazione e del tempo di erogazione del servizio richiesto;
- l'acquisto di spazi pubblicitari che viene effettuato tramite concessionari esclusivisti di pubblicità che potranno applicare sconti variabili sui listini ufficiali; per i media che hanno più concessionari (parapedonali, ecc.), i prezzi saranno applicati in base alle risultanze delle procedure pubbliche esperite da Zètema;
- il servizio di distribuzione materiali in città che è eseguito da personale interno oppure ricorrendo a terzi tramite procedure di evidenza pubblica (con un ribasso del 22,77% su listino);
- la produzione tipografica di materiali di comunicazione, affidata a terzi con un ribasso medio del 30% sul listino di prodotti quotati in base alle specifiche del prodotto.

Su richiesta del Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro, Zètema provvederà anche alla progettazione, ideazione grafica, realizzazione ed eventualmente alla stampa di ulteriori materiali per la promozione della card Roma Pass in Italia e nel mondo.

Zetema provvederà alla produzione dei materiali concordati, attraverso ditte specializzate individuate tramite procedure ad evidenza pubblica con immediata comunicazione alla Committenza riguardo l'espletamento e l'esito della procedura, comprensiva del ribasso conseguito.

Servizio specialistico di fotografia per banca dati immagini

Zètema metterà a disposizione del Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro un fotografo professionista che realizzerà fotografie digitali ad alta risoluzione che verranno inserite in un'apposita banca dati di immagini, utilizzabili dall'Amministrazione Capitolina per la produzione di materiali informativi cartacei e/o digitali, di siti web nonché per la pubblicazione sui profili ufficiali del sito www.turismoroma.it presenti sui principali social media (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, LinkedIn, ecc.).

Per ogni richiesta del Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro, Zètema provvederà a redigere un dettagliato preventivo di spesa che comprenderà il costo della campagna da realizzare e le modalità dei diritti d'uso delle immagini realizzate e inserite nella Banca Dati Integrata 060608.

L'Ufficio Comunicazione di Zetema dovrà fornire trimestralmente la rendicontazione delle spese effettuate.

MONITORAGGIO

Le attività oggetto di questo Disciplinare sono soggette a monitoraggio e controllo a cura del Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro con riferimento ai livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati e all'andamento finanziario delle entrate e delle uscite derivanti dagli incassi e dalle attività commerciali.

Come previsto all'art. 8 del contratto "Agente contabile esterno", Zètema predisporrà la rendicontazione con cadenza mensile secondo il modello 21 previsto dal DPR 194/1996 e garantirà l'accesso ai relativi software.

I livelli quali-quantitativi dei servizi oggetto del presente Contratto saranno monitorati tenendo conto dei seguenti criteri:

- piena attuazione del presidio dei servizi di informazione turistica e culturale, tramite l'assegnazione di operatori qualificati e con livelli di professionalità previsti dalla normativa vigente;
- piena attuazione del servizio di redazione per l'aggiornamento della Banca Dati, del sito web ufficiale www.turismoroma.it e dei relativi profili sui social media;
- tempestività degli interventi di manutenzione dei siti e delle tecnologie, quali PIT, Call Center, Banca Dati e infrastruttura informatica, ecc.;
- mantenimento degli standard di qualità del servizio, secondo quanto previsto dagli indicatori della Carta dei Servizi indicati all'Allegato 2 della Carta dei Servizi del Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro: Ruolo, funzioni e compiti del Gestore;
- regolare esecuzione dei programmi di intervento relativi a: pulizie; trasporto e distribuzione di materiali informativi e prodotti destinati alla vendita (Roma Pass, biglietteria ATAC, mappe, ecc.).

Inoltre, al fine di consentire la verifica dello stato di attuazione delle attività svolte, Zètema è tenuta a redigere e inviare al Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro report trimestrali, entro 30 giorni dalla chiusura del trimestre di riferimento, descrittivi delle attività realizzate, dell'andamento economico-finanziario, e dei dati numerici in termini di affluenza e della customer

satisfaction. Tali report dovranno altresì evidenziare eventuali criticità rilevate nel corso della gestione dei servizi resi al fine di poter individuare possibili soluzioni.

Zètema cura le seguenti attività:

- realizzazione delle indagini di customer satisfaction per rilevare la soddisfazione dei servizi offerti al pubblico nei musei e durante le mostre più rappresentative nonché il monitoraggio della qualità dei servizi;
- trattamento dei reclami e invio trimestrale dei report reclami ai Direttori di Dipartimento;
- pianificazione delle azioni correttive e preventive;
- aggiornamento della Carta della qualità dei servizi in italiano e in inglese del Servizio di Informazione Turistica;
- compilazione annuale degli indicatori quali-quantitativi dei servizi.

Di seguito un elenco di indicatori che andranno monitorati.

TOURIST INFOPOINT e CONTACT CENTER 060608	INDICATORE	STANDARD
Tourist Infopoint e Contact Center 060608	Accessibilità	≥ 99% Rispetto degli orari indicati (escludendo richieste di chiusura dal Dipartimento, assemblee o scioperi o per motivi di ordine superiore non imputabili a Zètema)
Tourist Infopoint e Contact Center 060608	Utenti	≥ 1% n. utenti/ stesso periodo anno precedente
Roma Pass	Card	≥ 1% n. Roma Pass varie tipologie vendute nel circuito Zètema (Tourist Infopoint, Musei, online, 060608)/ stesso periodo anno precedente
Contact Center 060608	Tempo di risposta	≤ 3 minuti tempo medio di risposta operatore/utente
Siti web turismo	Utenti web/ social	≥ 1% utenti digital (web e social)/ stesso periodo anno precedente
Qualità Tourist Infopoint e Contact Center 060608	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio /stesso periodo anno precedente
Qualità Tourist Infopoint e Contact Center 060608	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale del servizio

PENALI

Oltre alle penali previste nell'art. 20 del Contratto di affidamento di servizi tra Roma Capitale e Zètema Progetto Cultura per gli anni 2020-2021-2022, al Dipartimento Turismo Formazione Professionale e Lavoro è demandato il compito di verificare la possibile irrogazione di penali ai sensi del comma 3 dello stesso art. 20. Le penali avranno importo variabile e saranno calcolate sull'importo annuo dei costi diretti relativi al servizio per il quale si è verificato l'inadempimento, secondo i parametri di cui alla tabella che segue:

Impegno oggetto di inadempimento	parametri di applicazione della penale					
	1^ violazione		2^ e 3^ violazione		violazioni successive	
	da	a	da	a	da	a
Ritardata o mancata esecuzione del servizio di pulizia dei Tourist Infopoint nei tempi e nei termini previsti	0,50 %	1,00 %	1,00 %	1,25 %	1,25 %	1,75 %
Mancata esecuzione della manutenzione preventiva programmata e correttiva	1,00 %	1,25 %	1,25 %	1,50 %	1,50 %	1,75 %
Mancato rispetto dei tempi di riparazione e/o dei tempi di ripristino in caso di rotture improvvise	1,00 %	1,25 %	1,25 %	1,50 %	1,50 %	1,75 %

Inoltre, fatto salvo il caso di forza maggiore, per i seguenti servizi i le penali sono così commisurate:

- mancata attuazione del presidio dei servizi: Zètema è tenuta, a titolo di penale, ad istituire una banca ore a credito del Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro da utilizzare entro l'anno solare con modalità da concordare;
- mancato raggiungimento degli standard minimi di qualità dei servizi di Zètema misurato secondo le indagini di "customer satisfaction": Zètema è tenuta - a titolo di penale - ad attivare nell'arco del semestre successivo gli interventi che il Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro riterrà necessario disporre, dopo le valutazioni del caso, per la soluzione delle problematiche evidenziate dall'indagine stessa.

In caso di segnalazione motivata e verificata di inadempienze da parte del personale di Zètema che configurino un comportamento poco conforme ai doveri del personale, che determini l'avvio da parte dell'azienda di contestazione disciplinare (ai sensi degli artt.57 e seg.) del CCNL Federculture), nel caso in cui questa determini una sanzione anche economica, Zètema si impegna a rimborsare l'Amministrazione per pari importo.

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

Eventuali modifiche ai servizi e alle attività previste nel presente Disciplinare, 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.

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

Ai sensi dell'art. 20, commi 5 e 7 del Contratto, la comminazione delle sanzioni non esonera Zètema in alcun caso dall'adempimento delle obbligazioni per la quale si è reso inadempiente.

Le penali comminate non potranno incidere in alcun modo sul bilancio capitolino e dovranno essere compensate da maggiori efficientamenti aziendali.

SERVIZI AGGIUNTIVI E ROMA PASS

La gestione dei servizi aggiuntivi per il Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro riguarda sia le attività di ristorazione, la libreria presso il Tourist Infopoint di Via dei Fori Imperiali e la vendita dei prodotti turistici sia la quota "Servizi Turismo Roma Capitale" Roma Pass.

Per il periodo 2020-2022 sono previste entrate per € 5.693.076,38 I.V.A. inclusa (pari ad €1.897.692,13 lordi annui).

DIPARTIMENTO TURISMO	2020	2021	2022
<i>Entrate Servizi Aggiuntivi</i>			
Incessi da attività di ristorazione PIT Fori Imperiali	84.912,00	84.912,00	84.912,00
Margini libreria Pit Fori Imperiali	51.240,00	51.240,00	51.240,00
Margini da attività di vendita prodotti nei PIT	34.160,00	34.160,00	34.160,00
Introiti Roma Pass quota turismo (80,39%)	1.727.380,13	1.727.380,13	1.727.380,13
Totale entrate servizi aggiuntivi e Roma Pass	1.897.692,13	1.897.692,13	1.897.692,13

Servizio di ristoro

Presso il Tourist Infopoint di Via dei Fori Imperiali, nel cui cortile è presente un chiosco adibito a bar, verrà erogato un servizio di ristoro che 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 dovranno essere quelli stabiliti dai regolamenti e dalle leggi vigenti in materia.

Zètema Progetto Cultura esternalizza i servizi in affidamento dall'Amministrazione Capitolina nel rispetto delle procedure di evidenza pubblica previste dalla normativa nazionale e comunitaria di volta in volta vigente in materia di contratti pubblici ed, in particolare, dal D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Servizio di libreria

Presso il Tourist Infopoint di Via dei Fori Imperiali è presente un servizio di libreria assimilabile a quelli presenti nel "Sistema Musei Civici", garantito almeno per tutta la durata di apertura al pubblico del Tourist Infopoint. La spesa prevista per i servizi erogati dal bookshop sarà a carico del presente Contratto nella misura del 50% del costo complessivo.

Zètema curerà la vendita di pubblicazioni utili alla promozione culturale e la vendita di prodotti di merchandising, realizzati da terzi. Potranno essere posti in vendita monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste di elevato standard editoriale, inclusi quelli di produzione straniera, con una particolare attenzione alla produzione multimediale e digitale. Il servizio potrà in futuro essere esteso anche ad altri Tourist Infopoint che abbiano spazi idonei per questa attività.

Fund raising e gestione sponsor

Zètema supporta l'Amministrazione Capitolina nel **fund raising e nella gestione degli sponsor** che sostengono le iniziative culturali. Nella pagina dedicata alle sponsorizzazioni del sito di Zètema, è possibile scaricare il *Regolamento acquisti e sponsorizzazioni*, nonché consultare i luoghi, gli eventi e le attività sponsorizzabili, le procedure in corso e i contratti conclusi.

Il reperimento di eventuali sponsorizzazioni avrà un effetto di diminuzione dei costi, oppure potrà essere destinato ad attività aggiuntive.

ATTIVITA' DI COORDINAMENTO TERRITORIALE

Come indicato all'art. 11, comma 2 del Contratto di affidamento di servizi e richiesto dalla Commissione Capitolina XII -Turismo, Moda e Relazioni Internazionali, il Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro potrà avvalersi delle prestazioni di Zètema in relazione a progetti sviluppati insieme alle strutture territoriali, con ricorso alla facoltà di utilizzo della linea di attività di coordinamento territoriale, secondo le modalità ed i termini che verranno stabiliti su richiesta del Dipartimento e con valorizzazioni delle prestazioni determinate sulla base della metodologia di cui all'allegato C del Contratto di affidamento di servizi

Per Roma Capitale
Il Direttore del Dipartimento Turismo,
Formazione Professionale e Lavoro

D.ssa Maria Cristina Selloni
Firmato digitalmente da

**MARIA CRISTINA
SELLONI**

Per Zètema Progetto Cultura Srl
l'Amministratore Unico

Dott. Remo Tagliacozzo



Elenco Tabelle allegate.

1. Orari di operatività e monte ore presidio Tourist Infopoint - 2020
2. Orari di operatività e monte ore presidio Call Center 060608 - 2020
3. Attività redazionali sezione "dove dormire" - Specifiche tecniche
4. Piano economico 2020-2022
5. Schede ricognizione impianti
6. Schede costo orario del personale in straordinario

A handwritten signature or mark, possibly a stylized 'A' or a similar character, located at the bottom right of the page.

Tabella 1 - Orari di operatività e monte ore presidio TOURIST INFOPOINT 2020-22

MONTE ORE NECESSARIO PER PRESIDIO P.I.T. 2020									
P.I.T.	PERIODO	GIORNI	ORARIO	POSTAZIONI	ORE PRESIDIO	GIORNI SERVIZIO	TOTALE PARZIALE	SUBTOTALE	TOTALE ORE
FIUMICINO	01/01-31/12	LU-DO	8.00-11.00	2	3,00	365	2.190,00	13.870,00	13.870
			11.00-13.00	4	2,00	365	2.920,00		
			13.00-15.00	3	2,00	365	2.190,00		
			15.00-18.00	4	3,00	365	4.380,00		
			18.00-21.00	2	3,00	365	2.190,00		
(3 operatori P.I.T. + 0,5 operatore bookshop)	01/01-30/06	LU-DO	9.30-13.00	3,5	3,50	181	2.217,25	5.905,13	12.125
			13.00-14.30	2,5	1,50	181	678,75		
			14.30-19.15	3,5	4,75	181	3.009,13		
	01/07-31/08	LU-DO	9.30-13.00	3,5	3,50	62	759,50	2.239,75	
			13.00-14.30	2,5	1,50	62	232,50		
			14.30-20.15	3,5	5,75	62	1.247,75		
	01/09-31/12	LU-DO	9.30-13.00	3,5	3,50	122	1.494,50	3.980,25	
			13.00-14.30	2,5	1,50	122	457,50		
			14.30-19.15	3,5	4,75	122	2.028,25		
	TERMINI	01/01-31/12	LU-DO	8.00-13.00	3	5,00	365	5.475,00	
13.00-14.30				2	1,50	365	1.095,00		
14.30-19.00				3	4,50	365	4.927,50		
CIAMPINO	01/01-31/12	LU-DO	8.30-13.00	2	4,50	365	3.285,00	6.752,50	6.753
			13.00-14.00	1	1,00	365	365,00		
			14.00-18.15	2	4,25	365	3.102,50		
CASTEL S.ANGELO	01/01-31/12	LU-DO	9.30-13.00	2	3,50	365	2.555,00	6.752,50	6.753
			13.00-14.00	1	1,00	365	365,00		
			14.00-19.15	2	5,25	365	3.832,50		
MINGHETTI	01/01-31/12	LU-DO	9.30-13.00	2	3,50	365	2.555,00	6.752,50	6.753
			13.00-14.00	1	1,00	365	365,00		
			14.00-19.15	2	5,25	365	3.832,50		
UFFICI DIREZIONE TURISMO	01/01-31/12	LU-VE	8.00-19.00	1	11,00	253	2.783,00	2.783,00	2.783
TOTALE ORE DI SERVIZIO DA EROGARE									60.533
ORE DA EROGARE PER ALTRI SERVIZI (P.I.T. TEMPORANEI)									167
TOTALE ORE DI SERVIZIO DA EROGARE									60.700

Tabella 2 - Orari di operatività e monte ore presidio Call Center 060608 – 2020-22

MONTE ORE NECESSARIO PER PRESIDIO CALL CENTER 060608 - 2020									
SERVIZIO	PERIODO	GIORNI	ORARIO	POSTAZIONI	ORE PRESIDIO	GIORNI SERVIZIO	TOTALE PARZIALE	SUBTOTALE	TOTALE ORE
CALL CENTER 060608	01/01-31/12	LU-DO	9.00-12.30	9	3,50	365	11.497,50	31.025,00	31.025
			12.30-15.00	7	2,50	365	6.387,50		
			15.00-19.00	9	4,00	365	13.140,00		
TOTALE ORE DI SERVIZIO DA EROGARE									31.025

Tabella 3 - Attività redazionali sezione “dove dormire” - Specifiche tecniche

Macrocategorie	Specifiche
Accoglienza	Le info presenti sulla banca dati SUAR (Sportello Unico delle Attività Ricettive), attraverso la procedura informatica automatica di seguito illustrata, saranno riversate direttamente nella Banca Dati Integrata 060608 al fine di popolare in tempo reale la sezione “Dove Dormire”.
Sottosezione	Specifiche
Dove Dormire	Premessa La presente sezione descrive le specifiche tecniche per la consultazione, tramite servizi web, delle informazioni contenute nella banca dati del turismo da parte del servizio 060608 al fine di popolare la sezione Dove Dormire. Nello specifico, l'interoperabilità tra i due sistemi riguarderà: • dati struttura • tipologia attività • ubicazione attività • capacità ricettiva • stato • nominativi • estremi autorizzazione L'insieme delle predette informazioni costituisce l'Anagrafica della struttura ricettiva. I servizi saranno resi disponibili su internet, considerando la necessità di accesso da parte del gestore (Zetema) che opera al di fuori della rete geografica di Roma Capitale (Rete LAN). Scenario Al fine di consentire l'allineamento costante tra il sistema GET (sistema informatico che gestisce la banca dati del turismo) ed il sistema di gestione del servizio 060608, si descrive di seguito l'architettura del sistema che consentirà il trasferimento delle informazioni basato su notifiche. <pre> sequenceDiagram participant BD as BANCA DATI TURISMO participant GET participant S as 060608 GET->>BD: crea / modifica struttura ricettiva GET->>S: Notifica evento S->>GET: richiede dati GET->>S: restituisce dati GET->>BD: interroga db S->>GET: elabora notific. </pre> Gli attori coinvolti in questa “user story” sono: • GET (sistema gestionale del SUAR) • Banca Dati Turismo (attività ricettive) • Servizio 060608

Il sistema GET, che gestisce il database del turismo, consente agli operatori di back-office o automaticamente alla ricezione di una pratica telematica (SCIA) di aggiornare l'archivio informatico creando o modificando i dati esistenti. Al verificarsi di uno di questi eventi (creazione/modifica), il sistema GET notifica il Servizio 060608 per segnalare la posizione (attività ricettiva) che dovrà essere acquisita da quest'ultimo. Ogni "oggetto" (anagrafica struttura ricettiva) è identificata attraverso un ID univoco, che il sistema GET provvederà a comunicare con la notifica di cui sopra.

Il Servizio 060608, che avrà esposto l'apposito servizio di notifica, elaborerà la comunicazione ricevuta dal sistema GET, potendo invocare (tramite ID) l'operazione che consente il download dell'anagrafica completa aggiornata al momento della richiesta.

Presupposto perché l'allineamento, basato su questa modalità, funzioni è che il Servizio 060608 al momento della messa in esercizio della soluzione proposta sia di base già allineato. In ogni caso, il sistema GET esporrà anche un'operazione attraverso la quale richiedere lo scaricamento dell'intera banca dati in un'unica soluzione.

Tecnologia utilizzata

I servizi web, esposti dal sistema GET restituiranno "entità" di tipo JSON|JavaScript Object Notation. Questa soluzione per lo scambio dei dati è stata scelta per la semplicità di utilizzo da parte del client, supportando molti linguaggi di scripting e di programmazione. Inoltre la serializzazione dei dati, in formato JSON, ottimizza il traffico di rete riducendone notevolmente la quantità.

Al fine di supportare anche lo standard XML, sarà possibile richiedere al sistema GET (tramite il valore dell'header http Accept che dovrà essere "application/json" oppure "application/xml") lo scaricamento dei dati in questo formato.

In allegato al presente documento verranno forniti gli schema che definiscono la struttura dei dati sia in formato XML che JSON, e ne costituiranno parte integrante.

Anagrafica Struttura

Il dettaglio anagrafica rappresenta il dettaglio della struttura ricettiva che deve essere trasmessa al Servizio 060608, ed è costituita dai seguenti dati:

- ID, identificato struttura (corrisponde alla chiave di sistema)
- Numero Fascicolo (insieme al campo "Tipo Ricettività" costituisce la chiave gestionale)
- Tipo Ricettività (es. Albergo piuttosto che Residence)
- Classificazione
- Specifica Aggiuntiva
- Ubicazione
 - Via
 - Civico
 - Scala
 - Piano
 - Interno
 - Municipio
- Capacità ricettiva
 - Singole
 - Doppie
 - Triple
 - Quadruple
 - Quintuple
 - Altro
 - Totale Posti Letto
 - Numero Camere
 - Numero Appartamenti
- Somministrazione (SI/NO)
- Servizi

- Cessata (SI/NO)
- Data fine attività
- Nominativo (nodo ripetitivo)
 - Qualifica
 - Telefono
 - Cellulare
 - Fax
- Tipo Autorizzazione
- Numero Autorizzazione
- Data Autorizzazione

Servizi GET

I servizi forniti dal sistema GET sono:

- dettaglio anagrafica struttura
- lista attività ricettive (chiavi strutture)

Per l'utilizzo dei predetti servizi, per il tramite del Dipartimento Turismo, Formazione Professionale e Lavoro verranno rilasciate le credenziali per il riconoscimento tramite basic authentication.

Dettaglio anagrafica struttura

Il servizio consente al Servizio 060608 di scaricare la scheda anagrafica della struttura, con i dati disponibili al momento dell'interrogazione.

L'invocazione al servizio avviene tramite **GET** alla seguente url:

GET <https://www.comune.roma.it/servizi/get/ws/dbturismo/strutture/{ID}>¹

I possibili risultati a questa invocazioni sono:

- Dati richiesta non validi: **Status Code 400**
- Agenzia non riconosciuta (autenticazione fallita): **Status Code 401**
- Agenzia non autorizzata (autenticazione andata a buon fine ma agenzia non abilitata alla gestione delle istanze): **Status Code 403**
- Errore interno nella gestione della richiesta: **Status Code 500**
- Operazione eseguita con successo: **Status Code 200**

Lista attività ricettive

Il servizio consente allo 060608 di scaricare l'elenco delle strutture, ottenendo come risultato una lista di ID per poi invocare singolarmente il servizio di cui al punto precedente, per il relativo dettaglio.

L'invocazione al servizio avviene tramite **GET** alla seguente url:

GET <https://www.comune.roma.it/servizi/get/ws/dbturismo/strutture>²

I possibili risultati a questa invocazioni sono:

- Dati richiesta non validi: **Status Code 400**
- Agenzia non riconosciuta (autenticazione fallita): **Status Code 401**
- Agenzia non autorizzata (autenticazione andata a buon fine ma agenzia non abilitata alla gestione delle istanze): **Status Code 403**
- Errore interno nella gestione della richiesta: **Status Code 500**
- Operazione eseguita con successo: **Status Code 200**

¹ Il routing delle chiamate è in fase di definizione con la competente struttura dell'Amministrazione

² Il routing delle chiamate è in fase di definizione con la competente struttura dell'Amministrazione

Servizi 060608

Il servizio fornito dal Servizio 060608 è:

- notifica evento struttura

	Notifica evento struttura Le specifiche del servizio saranno fornite dal gestore del Servizio 060608, con i seguenti vincoli: • che sia una chiamata GET con protocollo HTTPS • che sia utilizzata basic authentication • che l'ID della struttura sia inserito nel path della URL oppure nella Query String Attività Redazionali I contenuti redazionali inerenti la sezione Dove Dormire dello 06.06.08, che non siano oggetto del passaggio dei dati stabiliti dalle specifiche tecniche sopra indicate, dovranno essere concordati all'avvio dell'affidamento con il Dipartimento Turismo – Formazione e Lavoro.
--	--

Tabella 4 - Piano economico

Piano Economico Contratto di affidamento servizi - Dipartimento Turismo 2020/2022	Costi diretti	Tot. Costi Indiretti e generali	% Tot. costi indiretti e generali su costi diretti	Totale prezzo netto annuo	Iva 22%	Totale prezzo lordo annuo
Gestione Tourist Infopoint						
Personale Tourist Infopoint incluse sostituzioni						
Presidio Tourist Infopoint incluse sostituzioni: ore/anno di servizio: 60.700	1.579.414,00	119.892,06	8%	1.699.306,06	373.847,33	2.073.153,40
Dirigente di area	145.000,00	11.006,83	8%	156.006,83	34.321,50	190.328,34
Utenze telefonia mobile per coordinamento	840,00	63,76	8%	903,76	198,83	1.102,59
Coordinatore servizio	50.000,00	3.795,46	8%	53.795,46	11.835,00	65.630,46
Gestione elaborazione rilevazione presenze e buste paga	43.000,00	3.264,10	8%	46.264,10	10.178,10	56.442,20
Gestione turnazioni, sostituzioni etc.	43.000,00	3.264,10	8%	46.264,10	10.178,10	56.442,20
Ufficio staff	70.000,00	5.313,64	8%	75.313,64	16.569,00	91.882,65
Totale Presidio Tourist Infopoint	1.931.254,00	146.599,96	8%	2.077.853,96	457.127,87	2.534.981,83
Servizi per Tourist Infopoint aeroportuali						
Tesseramento e abbonamenti trasporto per operatori	14.200,00	-		14.200,00	3.124,00	17.324,00
Totale servizi per Tourist Infopoint aeroportuali	14.200,00	-	0%	14.200,00	3.124,00	17.324,00
Servizi logistica per Tourist Infopoint						
Stoccaggio, trasporto e distribuzione materiali informativi	90.000,00	6.225,10	7%	96.225,10	21.169,52	117.394,63
Servizio di spedizioni nazionali e internazionali per fiere	2.500,00	172,92	7%	2.672,92	588,04	3.260,96
Canoni di locazione magazzino	8.114,03	561,23	7%	8.675,26	1.908,56	10.583,82
Totale servizi per logistica Tourist Infopoint	100.614,03	6.959,25	7%	107.573,29	23.666,12	131.239,41
Divise per operatori Tourist Infopoint						
Realizzazione di camicie e cardigan personalizzati	3.232,00	-		3.232,00	711,04	3.943,04
Coordinatore servizio	-	-		-	-	-
Totale divise per operatori Tourist Infopoint	3.232,00	-	0%	3.232,00	711,04	3.943,04
Servizi per Tourist Infopoint						
Forniture (hardware-software-cancelleria-toner)	23.291,00	1.853,94	8%	25.144,94	5.531,89	30.676,83
Spese toner/cancelleria per 6 P.I.T.	-	-		-	-	-
Servizio di teleallarme e sorveglianza P.I.T. Fori Imperiali	2.123,00	168,99	8%	2.291,99	504,24	2.796,23
Servizio di trasporto e contazione valori per 6 P.I.T.	8.017,00	638,15	8%	8.655,15	1.904,13	10.559,28
Utenze elettriche, idriche e telefoniche (fonia + dati) per 6 P.I.T.	36.000,00	2.865,57	8%	38.865,57	8.550,42	47.415,99
Manutenzione ordinaria e pronto intervento per 6 PIT	27.625,00	2.198,93	8%	29.823,93	6.561,26	36.385,19
Manutenzione hardware / software / rete (P.I.T., Call Centre, banca dati)	115.786,00	9.216,46	8%	125.002,46	27.500,54	152.503,00
Supporto tecnico sistema telefonico Call Centre 060608	28.000,00	2.228,78	8%	30.228,78	6.650,33	36.879,11
Domain, Hosting e Assistenza - sito web Turismoroma.it	8.750,00	696,49	8%	9.446,49	2.078,23	11.524,72
Pulizia - 4 Tourist Infopoint (5 ore/die) per 12 mesi	28.712,70	2.285,51	8%	30.998,21	6.819,61	37.817,81
Coordinatore servizio pulizia	15.500,00	1.233,79	8%	16.733,79	3.681,43	20.415,22
Gestione servizio manutenzione	12.000,00	955,19	8%	12.955,19	2.850,14	15.805,33
Totale servizi per Tourist Infopoint	305.804,70	24.341,78	8%	330.146,48	72.632,23	402.778,71
TOTALE GESTIONE TOURIST INFOPOINT	2.355.104,73	177.900,99	8%	2.533.005,72	557.261,26	3.090.266,98
Gestione Call Centre 060608						
Personale 060608 incluse sostituzioni						
Presidio Call Center 060608:						
- Quota Dipartimento Turismo	227.839,79	17.608,38	8%	245.448,17	53.998,60	299.446,77
Supporto servizio	25.053,19	1.936,21	8%	26.989,40	5.937,67	32.927,07
TOTALE GESTIONE CALL CENTRE 060608	252.892,98	19.544,59	8%	272.437,57	59.936,27	332.373,84
Gestione Redazione Banca Dati e Siti Web						
Personale Redazione Banca Dati						
Personale Redazione Banca Dati (6 unità):	284.180,40	20.595,54	7%	304.775,94	67.050,71	371.826,65
Servizi di traduzione per banca dati, siti web e materiali informativi	10.000,00	724,73	7%	10.724,73	2.359,44	13.084,18
Redazione Web						
4 operatori full time - 12 mesi:	339.311,40	24.591,08	7%	363.902,48	80.058,54	443.961,02
4 operatori part time 79,10% - 12 mesi						
Coordinamento redazione banca dati	28.000,00	2.029,26	7%	30.029,26	6.606,44	36.635,69
Supporto per l'implementazione di CRM: 1 operatore full time	47.363,40	3.432,59	7%	50.795,99	11.175,12	61.971,11
TOTALE GESTIONE REDAZIONE BANCA DATI	708.855,20	51.373,20	7%	760.228,40	167.250,25	927.478,65
Attività di promozione						
Promozione Roma Pass						
Promozione Roma Pass - Contributi marketing a operatori italiani/esteri	116.653,88	-	0%	116.653,88	25.663,85	142.317,73
Costi di promozione card turistiche	10.364,25	-	0%	10.364,25	2.280,13	12.644,38
Totale attività di promozione Roma Pass	127.018,13	-	0%	127.018,13	27.943,99	154.962,11
Promozione Turistica - Comunicazione						
Piano comunicazione	70.000,00	3.398,73	5%	73.398,73	16.147,72	89.546,45
Produzione stampa materiali per turisti	45.271,44	2.198,08	5%	47.469,52	10.443,29	57.912,81
Servizio specialistico di fotografia per banca dati immagini	5.000,00	242,77	5%	5.242,77	1.153,41	6.396,18
Supporto alle attività di marketing						
2 operatori full time - 12 mesi	94.726,80	4.599,30	5%	99.326,10	21.851,74	121.177,84
Totale attività di promozione turistica - Banca dati immagini	214.998,24	10.438,88	5%	225.437,12	49.596,17	275.033,28
TOTALE ATTIVITA' DI PROMOZIONE	342.016,37	10.438,88	3%	352.455,24	77.540,15	429.995,40
TOTALE COMPLESSIVO CONTRATTO	3.698.869,28	259.257,66	7%	3.918.126,94	861.987,93	4.780.114,87
Concorso Zetema ex art.9 Contratto						€ 1.897.746,52
Impegno Roma Capitale						€ 2.882.368,34

Tabella 5 - Schede ricognizione impianti

SCHEDA RICOGNIZIONE IMPIANTI			
Nome Sito:			
PIT FORI IMPERIALI			
IMPIANTO	PRESENZA IN SITO	MODALITA' INTERVENTO MANUTENTIVO / NOTE	OPERATORE (ENTE/AZIENDA)
Impianto Elettrico con consegna Energia in BT	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto Elettrico con consegna Energia in MT (Cabina MT/BT)			
Gruppo Elettrogeno			
Distribuzione Energia in Continuità Assoluta (UPS) e/o soccorritore			
Impianto Fonia-Dati (Infrastruttura passiva cablaggio strutturato - rete dei cavi e contenitori)			
Impianto citofonico / videocitofonico			
Impianto Antintrusione	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto TVCC			
Impianto di protezione dalle scariche atmosferiche			
Impianto idrico-sanitario	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto idrico fontana			
Impianto climatizzazione centralizzato: Riscaldamento invernale (Centrale termica - Rete - elementi radianti, ecc.)			
Impianto climatizzazione centralizzato: Raffrescamento estivo (Centrale CDZ - Rete - canali - fan-coil - bocchette, ecc)			
Impianto climatizzazione - Split fissi/portatili/ lama d'aria	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto di Controllo Microclima			
Sistema di gestione e controllo centralizzato			
Impianto elettrico e/o CDZ			
Pompe sollevamento acque ed eventuale vasca di accumulo			
Impianto estrazione aria			
Impianto irrigazione			
Automazione porte e cancelli			
Celle frigorifere			
Cappe chimiche			
Ascensore / Montacarichi /Montascale			
Impianti audio-video			
Metal detector			
Rilevazione /segnalazione incendi			
Impianto Spegnimento incendi (acqua/gas)			
Estintori (fissi-portatili)	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Porte REI - Uscite di sicurezza	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA

SCHEDA RICOGNIZIONE IMPIANTI

Nome Sito:

PIT AEROPORTO FIUMICINO

IMPIANTO	PRESENZA IN SITO	MODALITA' INTERVENTO MANUTENTIVO / NOTE	OPERATORE (ENTE/AZIENDA)
Impianto Elettrico con consegna Energia in BT	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto Elettrico con consegna Energia in MT (Cabina MT/BT)			
Gruppo Elettrogeno			
Distribuzione Energia in Continuità Assoluta (UPS) e/o soccorritore	X		ADR
Impianto Fonia-Dati (Infrastruttura passiva cablaggio strutturato - rete dei cavi e contenitori)			
Impianto citofonico / videocitofonico			
Impianto Antintrusione			
Impianto TVCC			
Impianto di protezione dalle scariche atmosferiche			
Impianto idrico-sanitario			
Impianto idrico fontana			
Impianto climatizzazione centralizzato: Riscaldamento invernale (Centrale termica - Rete - elementi radianti, ecc.)			
Impianto climatizzazione centralizzato: Raffrescamento estivo (Centrale CDZ - Rete - canali - fan-coil - bocchette, ecc)			
Impianto climatizzazione - Split fissi/portatili/ lama d'aria	X		ADR
Impianto di Controllo Microclima			
Sistema di gestione e controllo centralizzato			
Impianto elettrico e/o CDZ			
Pompe sollevamento acque ed eventuale vasca di accumulo			
impianto estrazione aria			
Impianto irrigazione			
Automazione porte e cancelli	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Celle frigorifere			
Cappe chimiche			
Ascensore / Montacarichi /Montascale			
Impianti audio-video			
Metal detector			
Rilevazione /segnalazione incendi	X		ADR
Impianto Spegnimento incendi (acqua/gas)			
Estintori (fissi-portatili)	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Porte REI - Uscite di sicurezza			

SCHEDA RICOGNIZIONE IMPIANTI

Nome Sito:

PIT AEROPORTO CIAMPINO

IMPIANTO	PRESENZA IN SITO	MODALITA' INTERVENTO MANUTENTIVO / NOTE	OPERATORE (ENTE/AZIENDA)
Impianto Elettrico con consegna Energia in BT	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto Elettrico con consegna Energia in MT (Cabina MT/BT)			
Gruppo Elettrogeno			
Distribuzione Energia in Continuità Assoluta (UPS) e/o soccorritore			
Impianto Fonia-Dati (Infrastruttura passiva cablaggio strutturato - rete dei cavi e contenitori)			
Impianto citofonico / videocitofonico			
Impianto Antintrusione			
Impianto TVCC			
Impianto di protezione dalle scariche atmosferiche			
Impianto idrico-sanitario			
Impianto idrico fontana			
Impianto climatizzazione centralizzato: Riscaldamento invernale (Centrale termica - Rete - elementi radianti, ecc.)	X		ADR
Impianto climatizzazione centralizzato: Raffrescamento estivo (Centrale CDZ - Rete - canali - fan-coil - bocchette, ecc)	X		ADR
Impianto climatizzazione - Split fissi/portatili/ lama d'aria			
Impianto di Controllo Microclima			
Sistema di gestione e controllo centralizzato Impianto elettrico e/o CDZ	X		ADR
Pompe sollevamento acque ed eventuale vasca di accumulo			
Impianto estrazione aria			
Impianto irrigazione			
Automazione porte e cancelli			
Celle frigorifere			
Cappe chimiche			
Ascensore / Montacarichi /Montascale			
Impianti audio-video			
Metal detector			
Rilevazione /segnalazione incendi			
Impianto Spegnimento incendi (acqua/gas)			
Estintori (fissi-portatili)	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Porte REI - Uscite di sicurezza			

SCHEDA RICOGNIZIONE IMPIANTI

Nome Sito:

PIT STAZIONE TERMINI

IMPIANTO	PRESENZA IN SITO	MODALITA' INTERVENTO MANUTENTIVO / NOTE	OPERATORE (ENTE/AZIENDA)
Impianto Elettrico con consegna Energia in BT	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto Elettrico con consegna Energia in MT (Cabina MT/BT)			
Gruppo Elettrogeno			
Distribuzione Energia in Continuità Assoluta (UPS) e/o soccorritore	X		GRANDI STAZIONI
Impianto Fonia-Dati (Infrastruttura passiva cablaggio strutturato - rete dei cavi e contenitori)			
Impianto citofonico / videocitofonico			
Impianto Antintrusione	X		GRANDI STAZIONI
Impianto TVCC			
Impianto di protezione dalle scariche atmosferiche			
Impianto idrico-sanitario			
Impianto idrico fontana			
Impianto climatizzazione centralizzato: Riscaldamento invernale (Centrale termica - Rete - elementi radianti, ecc.)			
Impianto climatizzazione centralizzato: Raffrescamento estivo (Centrale CDZ - Rete - canali - fan-coil - bocchette, ecc)			
Impianto climatizzazione - Split fissi/portatili/ lama d'aria			
Impianto di Controllo Microclima			
Sistema di gestione e controllo centralizzato			
Impianto elettrico e/o CDZ			
Pompe sollevamento acque ed eventuale vasca di accumulo			
Impianto estrazione aria			
Impianto irrigazione			
Automazione porte e cancelli			
Celle frigorifere			
Cappe chimiche			
Ascensore / Montacarichi /Montascale			
Impianti audio-video			
Metal detector			
Rilevazione /segnalazione incendi	X		GRANDI STAZIONI
Impianto Spegnimento incendi (acqua/gas)			
Estintori (fissi-portatili)	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Porte REI - Uscite di sicurezza			

SCHEDA RICOGNIZIONE IMPIANTI

Nome Sito:

PIT GAZEBO - CASTEL SANT'ANGELO

IMPIANTO	PRESENZA IN SITO	MODALITA' INTERVENTO MANUTENTIVO / NOTE	OPERATORE (ENTE/AZIENDA)
Impianto Elettrico con consegna Energia in BT	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto Elettrico con consegna Energia in MT (Cabina MT/BT)			
Gruppo Elettrogeno			
Distribuzione Energia in Continuità Assoluta (UPS) e/o soccorritore			
Impianto Fonia-Dati (Infrastruttura passiva cablaggio strutturato - rete dei cavi e contenitori)			
Impianto citofonico / videocitofonico			
Impianto Antintrusione			
Impianto TVCC			
Impianto di protezione dalle scariche atmosferiche			
Impianto idrico-sanitario	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto idrico fontana			
Impianto climatizzazione centralizzato: Riscaldamento invernale (Centrale termica - Rete - elementi radianti, ecc.)			
Impianto climatizzazione centralizzato: Raffrescamento estivo (Centrale CDZ - Rete - canali - fan-coil - bocchette, ecc)			
Impianto climatizzazione - Split fissi/portatili/ lama d'aria	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto di Controllo Microclima			
Sistema di gestione e controllo centralizzato Impianto elettrico e/o CDZ			
Pompe sollevamento acque ed eventuale vasca di accumulo			
Impianto estrazione aria			
Impianto irrigazione			
Automazione porte e cancelli			
Celle frigorifere			
Cappe chimiche			
Ascensore / Montacarichi /Montascale			
Impianti audio-video			
Metal detector			
Rilevazione /segnalazione incendi			
Impianto Spegnimento incendi (acqua/gas)			
Estintori (fissi-portatili)	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Porte REI - Uscite di sicurezza			

SCHEMA RICOGNIZIONE IMPIANTI

Nome Sito:

PIT GAZEBO - VIA MINGHETTI

IMPIANTO	PRESENZA IN SITO	MODALITA' INTERVENTO MANUTENTIVO / NOTE	OPERATORE (ENTE/AZIENDA)
Impianto Elettrico con consegna Energia in BT	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto Elettrico con consegna Energia in MT (Cabina MT/BT)			
Gruppo Elettrogeno			
Distribuzione Energia in Continuità Assoluta (UPS) e/o soccorritore			
Impianto Fonia-Dati (Infrastruttura passiva cablaggio strutturato - rete dei cavi e contenitori)			
Impianto citofonico / videocitofonico			
Impianto Antintrusione			
Impianto TVCC			
Impianto di protezione dalle scariche atmosferiche			
Impianto idrico-sanitario	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto idrico fontana			
Impianto climatizzazione centralizzato: Riscaldamento invernale (Centrale termica - Rete - elementi radianti, ecc.)			
Impianto climatizzazione centralizzato: Raffrescamento estivo (Centrale CDZ - Rete - canali - fan-coil - bocchette, ecc)			
Impianto climatizzazione - Split fissi/portatili/ lama d'aria	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Impianto di Controllo Microclima			
Sistema di gestione e controllo centralizzato Impianto elettrico e/o CDZ			
Pompe sollevamento acque ed eventuale vasca di accumulo			
impianto estrazione aria			
Impianto irrigazione			
Automazione porte e cancelli			
Celle frigorifere			
Cappe chimiche			
Ascensore / Montacarichi /Montascale			
Impianti audio-video			
Metal detector			
Rilevazione /segnalazione incendi			
Impianto Spegnimento incendi (acqua/gas)			
Estintori (fissi-portatili)	X	PROGRAMMATO E CORRETTIVO	ZETEMA
Porte REI - Uscite di sicurezza			

Tabella 6 - Schede costo orario personale in straordinario

COSTO ORARIO DEL PERSONALE IN STRAORDINARIO

N.B.: Il costo orario sulla base del quale vengono calcolate le prestazioni straordinarie, risulta inferiore a quello dell'orario ordinario in quanto alcune delle componenti che influiscono su quest'ultimo non vengono considerate per il calcolo delle prestazioni in oggetto. Nello specifico non vengono considerati gli oneri relativi alle mensilità aggiuntive (tredicesima e quattordicesima), al premio di produzione (art. 64) e ai Fondi per la valorizzazione del personale (art. 64 ter) previsti dalla contrattazione collettiva (CCNL Federculture), alle indennità previste dalla contrattazione integrativa, al TFR ed ai buoni pasto.

Determinazione del costo straordinario del Servizio di assistenza di sala								
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)	Apertura Straordinaria Grandi Eventi (es. Musei in musica, Notte dei Musei.)
Addetto assistenza di sala B1								€ 23,42
Coordinatori accoglienza C2								€ 25,88
	€ 18,59	€ 20,07	€ 21,56	€ 23,05	€ 23,79	€ 25,28	€ 26,77	

Determinazione del costo straordinario del Servizio di biglietteria								
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)	Apertura Straordinaria Grandi Eventi (es. Musei in musica, Notte dei Musei.)
Addetto alla biglietteria C1	€ 19,99	€ 21,59	€ 23,19	€ 24,79	€ 25,59	€ 27,19	€ 28,79	€ 24,98

Determinazione del costo straordinario del Servizio presso PIT								
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)	Apertura Straordinaria Grandi Eventi (es. Musei in musica, Notte dei Musei.)
Operatore Pit C2	€ 21,29	€ 22,99	€ 24,69	€ 26,39	€ 27,24	€ 28,95	€ 30,65	

Determinazione del costo straordinario dell'addetto ludoteca								
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)	Apertura Straordinaria Grandi Eventi (es. Musei in musica, Notte dei Musei.)
Addetto Ludoteca C2	€ 21,29	€ 22,99	€ 24,69	€ 26,39	€ 27,24	€ 28,95	€ 30,65	€ 25,88

Determinazione del costo straordinario del Servizio per Informagiovani								
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)	Apertura Straordinaria Grandi Eventi (es. Musei in musica, Notte dei Musei.)
Operatore Informagiovani C1	€ 20,71	€ 22,37	€ 24,02	€ 25,68	€ 26,51	€ 28,17	€ 29,82	

Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)	Apertura Straordinaria Grandi Eventi (es. Musei in musica, Notte dei Musei.)
addetto alla accoglienza musei C1	€ 19,99	€ 21,59	€ 23,19	€ 24,79	€ 25,59	€ 27,19	€ 28,79	€ 24,98

Determinazione del costo straordinario del Servizio informazione al pubblico							
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)
Addetto informazione al pubblico C2	€ 21,29	€ 22,99	€ 24,69	€ 26,39	€ 27,24	€ 28,95	€ 30,65

Determinazione del costo straordinario dell'addetto alla conservazione							
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)
Addetto alla conservazione	€ 24,71	€ 26,69	€ 28,67	€ 30,64	€ 31,63	€ 33,61	€ 35,58

Determinazione del costo straordinario dell'operatore culturale							
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)
Operatore Culturale	€ 22,43	€ 24,23	€ 26,02	€ 27,82	€ 28,72	€ 30,51	€ 32,31

Determinazione del costo orario dell'archeologo- storico arte							
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)
Archeologo/ Storico Arte	€ 29,48	€ 31,84	€ 34,20	€ 36,55	€ 37,73	€ 40,09	€ 42,45

Determinazione del costo straordinario del servizio redazione dati							
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)
Addetto Redazione Dati	€ 25,83	€ 27,90	€ 29,97	€ 32,03	€ 33,06	€ 35,13	€ 37,20

Determinazione del costo straordinario del disegnatore/assistente cantiere							
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)
Disegnatore/Assistente Cantiere	€ 21,81	€ 23,55	€ 25,30	€ 27,04	€ 27,92	€ 29,66	€ 31,41

Determinazione del costo straordinario del geometra							
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)
Geometra	€ 23,64	€ 25,53	€ 27,43	€ 29,32	€ 30,26	€ 32,15	€ 34,05

Determinazione del costo straordinario dell'architetto							
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4a ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)
Architetto	€ 30,67	€ 33,13	€ 35,58	€ 38,04	€ 39,26	€ 41,72	€ 44,17

Determinazione del costo straordinario dell'architetto/capo progetto							
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4 ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)
Architetto/Capo progetto	€ 36,17	€ 39,06	€ 41,96	€ 44,85	€ 46,30	€ 49,19	€ 52,09

Determinazione del costo straordinario del servizio di supporto allestimenti							
Inquadramento	Costo straordinario 25% (prime 3 ore fino alle 22,00)	Costo straordinario 35% (dalla 4a ora fino alle 22,00)	Costo straordinario 45% (prime 3 ore EVENTO fino alle 22,00); ordinario dopo le 22,00	Costo straordinario 55% (dalla 4 ora EVENTO fino alle 22,00)	Costo straordinario 60% (EVENTO dopo le 22,00)	Costo straordinario 70% (EVENTO ed ordinario FESTIVO fino alle 22,00)	Costo straordinario 80% (EVENTO ed ordinario festivo dopo le 22,00)
Supporto Allestimenti	€ 22,57	€ 24,37	€ 26,18	€ 27,98	€ 28,89	€ 30,69	€ 32,50