



CONTRATTO DI AFFIDAMENTO DI SERVIZI

TRA

ISTITUZIONE SISTEMA BIBLIOTECHE CENTRI CULTURALI DI ROMA-CAPITALE

E

ZETEMA PROGETTO CULTURA S.R.L.

30 APR. 2015

Prot. n.

2749

Firma.

[Signature]

L'anno duemilaquindici il giorno 24 del mese di aprile in Roma, Via Zanardelli n. 34, presso la sede dell'*Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali* di Roma Capitale.

T R A

Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali di Roma Capitale (di seguito indicata, anche, come *Istituzione*), Codice Fiscale n. 02438750586, nella persona del Direttore, Maria Cristina Selloni, domiciliato - per la carica - in Roma, Via Zanardelli n. 34

E

Zetema Progetto Cultura S.r.l., (di seguito indicata, anche, come *Zetema* o Società e, congiuntamente con l'Amministrazione, come le "Parti"), con sede legale in Roma, Via Attilio Benigni n. 59, capitale sociale interamente pubblico di Euro € 2.822.250,00, Codice Fiscale n. 05625051007, iscritta al Registro delle Imprese di Roma con n. 05625051007 - REA di Roma n. 911475, per la quale interviene e stipula la presente scrittura privata l'Amministratore Unico, Albino Ruberti, domiciliato - per la carica - in Roma, Via Attilio Benigni n. 59.

Premesso

che l'*Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali* è un organismo strumentale di Roma Capitale per l'esercizio di servizi culturali, dotato di autonomia gestionale ai sensi degli artt. 113 bis e 114 del D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii.;

che la stessa è preposta a garantire a tutti il diritto di accesso alla cultura e all'informazione nonché a promuovere la comunicazione in tutte le sue forme;

che *Zetema Progetto Cultura S.r.l.* è una società strumentale a capitale interamente pubblico di Roma Capitale, che esercita sulla stessa un controllo analogo a quello svolto sui propri servizi;

che il Consiglio Comunale, con deliberazioni n. 46 del 23 febbraio 2005 e n. 286 del 3 novembre 2005, ha autorizzato l'acquisizione dell'intero capitale sociale della società citata;

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

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

[Handwritten mark]

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

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

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

che fra l'*Istituzione* e *Zètema* intercorrono fin dal 2004 rapporti contrattuali per la fornitura di servizi di supporto alla gestione all'interno delle biblioteche e dei servizi bibliotecari sul territorio cittadino;

che il Contratto di servizio siglato tra le Parti in data 20 dicembre 2013, avente scadenza il 31 dicembre 2014, è stato prorogato sino al 31 marzo 2015 con Deliberazioni del C.d.A. dell'*Istituzione* nn. 35/2014 e 9/2015;

che si ritiene opportuna la prosecuzione del rapporto contrattuale con *Zètema* per garantire l'attuale livello di erogazione dei servizi e delle attività;

che, conseguentemente, occorre adottare lo schema di nuovo Contratto di affidamento di servizi tra l'*Istituzione* e *Zètema* per il periodo compreso tra il 1 aprile 2015 e il 31 dicembre 2017 in coerenza con gli indirizzi generali contenuti negli strumenti di programmazione di Roma Capitale approvati dall'Assemblea Capitolina e, in particolare, sulla base del reale trasferimento operato annualmente da Roma Capitale a favore dell'*Istituzione Biblioteche*;

che il servizio reso da *Zètema Progetto Cultura S.r.l.* dovrà essere improntato a principi di qualità, efficienza, efficacia, economicità, buon andamento, trasparenza, continuità, regolarità, qualificazione e professionalità, al fine di garantire l'ottimale fruizione dei servizi da parte degli utenti delle biblioteche oltre che il regolare funzionamento degli uffici dell'*Istituzione*;

che il servizio, in ogni caso, dovrà essere reso nel rispetto degli standard quali-quantitativi che già caratterizzano i servizi dell'*Istituzione*;

che il Contratto di Servizio risponde a principi di economicità ed efficacia nonché di efficiente utilizzo delle risorse;

che l'Amministrazione Capitolina ha inteso rinnovare l'Incontragiovani, servizio informativo e d'orientamento per i giovani, definendo una nuova struttura e una diversa modalità d'erogazione dello stesso, concentrando le attività in unico Centro servizi per i giovani e riducendo al contempo le risorse necessarie allo svolgimento delle attività;

che, sulla base degli indirizzi dell'Assessorato alla Cultura e Turismo e dell'Assessorato alla Scuola di Roma Capitale, le risorse non più utilizzate nel servizio Incontragiovani, dal 1 aprile 2015 saranno utilmente assegnate alle Biblioteche ad integrazione dei servizi di supporto forniti da *Zètema* e saranno regolamentate dal presente Contratto;

che gli oneri relativi alle prestazioni in argomento saranno sostenuti esclusivamente da Roma Capitale collocandosi, pertanto, al di fuori del trasferimento ordinario previsto per lo svolgimento di

funzioni proprie dell'*Istituzione* così come da comunicazione del Direttore del Dipartimento Cultura del 3 aprile 2015 (prot. n. 11461/2015);

**TUTTO CIÒ PREMESSO TRA LE PARTI, COSÌ COME INDIVIDUATE,
SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE:**

Art. 1 – Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante del presente Contratto, di seguito denominato "Contratto".

Art. 2 – Struttura del Contratto

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

I Parte	Durata e Oggetto
II Parte	Obiettivi, modalità e impegni delle Parti
III Parte	Sistema di pianificazione e monitoraggio
IV Parte	Disposizioni Varie

PARTE PRIMA

DURATA E OGGETTO

Art. 3 – Durata

Il Contratto decorre dal 1 aprile 2015 ed ha validità fino al 31 dicembre 2017. L'impegno economico è riferito agli anni 2015 e 2016 laddove, per il 2017, si provvederà con successivo atto sulla base del reale stanziamento disponibile nel bilancio dell'*Istituzione* e, comunque, nel rispetto delle eventuali esigenze e circostanze sopravvenute.

L'impegno relativo alle prestazioni finalizzate ad orientare, informare, diffondere le opportunità per i ragazzi è riferito al solo anno 2015; per gli anni successivi, gli impegni saranno assunti sulla base della reale assegnazione dei fondi per il tramite del Dipartimento Cultura.

I servizi e le attività oggetto del presente Contratto hanno durata in relazione e in funzione delle attività ad oggi programmate dall'*Istituzione* e/o delle esigenze della stessa rispetto all'espletamento del servizio e/o dell'attività. I servizi e le attività in questione sono resi da *Zètema* nei termini e con le modalità indicati nel *Disciplinare delle modalità di erogazione dei servizi e relativi standard quali-quantitativi* ("Allegato A"), che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

Art. 4 – Oggetto

Il Contratto prevede e disciplina, ai sensi delle vigenti disposizioni legislative, della Deliberazione istitutiva e del Regolamento dell'*Istituzione* nonché dello statuto di *Zètema*, i rapporti tra l'*Istituzione* e *Zètema* in merito all'affidamento dei sotto indicati servizi.

I servizi strumentali erogati da *Zètema*, oggetto del Contratto, in relazione agli indirizzi e agli obiettivi espressi dall'*Istituzione Biblioteche*, sono i seguenti:

A) Accoglienza, Assistenza all'utenza e Front-Office, Supporto e collaborazione nelle attività culturali e di promozione

I servizi citati s'intendono comprensivi di tutte le attività ordinariamente necessarie ai fini dell'erogazione dei servizi stessi quali, a titolo meramente indicativo e non esaustivo:

- apertura e chiusura degli spazi,
- adempimenti necessari per l'avvio e lo spegnimento delle apparecchiature tecnico-informatiche utilizzate ai fini della loro fruizione da parte degli utenti,
- supporto nell'organizzazione e nella gestione del patrimonio documentario,
- supporto nella distribuzione del patrimonio documentario e nelle attività complementari,

- accoglienza e rilascio di informazioni al pubblico,
- assistenza e supporto nella consultazione dei documenti da parte dell'utenza.
- adempimenti complessivi necessari ai fini del rilascio della tessera "Bibliocard" - ivi incluso il maneggio di valori - e del c.d. "prestito interbibliotecario",
- più in generale, ogni altra attività necessaria per garantire l'erogazione e l'ottimizzazione del complessivo servizio bibliotecario nei confronti dell'utenza;
- supporto nell'attività di *back-office*.

Inoltre, è previsto il supporto e la collaborazione per l'organizzazione e gestione delle attività culturali e di promozione organizzate dall'*Istituzione* e che, a titolo indicativo e non esaustivo, potranno configurarsi come:

- attività culturali aventi ad oggetto il libro, anche esplicitate attraverso diverse forme e linguaggi espressivi,
- attività specializzate e/o rivolte a specifiche fasce o tipologie di utenza,
- attività di promozione della lettura,
- attività di promozione delle Biblioteche di Roma,
- progetti specifici, eventi e iniziative programmate nell'ambito delle attività/contenitore previste dal Piano Programma e dai Piani di previsione annuali dell'*Istituzione*,
- attività editoriali per progetti specifici;
- attività di comunicazione.

B) Supporto alla gestione delle sale multimediali, alla realizzazione di progetti per il territorio e all'attività di orientamento dell'utenza.

I servizi si intendono comprensivi delle seguenti attività di supporto, a titolo indicativo e non esaustivo:

- Gestione delle sale multimediali, assistenza alla navigazione, informazioni sugli strumenti e i servizi informatici messi a disposizione dell'utenza, etc;
- Progetti ed attività con e per le scuole, organizzazione di attività, visite guidate e incontri per promuovere i servizi offerti, orientare e informare gli utenti;
- Collaborazione ad iniziative di monitoraggio dell'utenza e di raccolta e gestione dati;
- Orientamento e assistenza all'utenza nella scelta dei servizi e nella realizzazione delle attività culturali e di quelle di promozione;
- Accoglienza, orientamento, informazione e assistenza all'utenza per l'utilizzo dei servizi offerti e alla fruizione del patrimonio documentario dalla biblioteca, rilascio Bibliocard;
- Supporto alla programmazione di attività, iniziative culturali e corsi rivolti anche a specifiche fasce di utenza;
- Promozione dei servizi e delle attività della Biblioteca sul territorio, rilascio informazioni e pubblicizzazione nuovi servizi, collaborazione alla redazione di *mailing* per l'invio di inviti, invio newsletter, aggiornamento pagine *web*, attività di mappatura del territorio, etc.

I servizi di cui alle lettere A) e B) saranno resi negli spazi facenti parte del circuito del *Sistema Biblioteche Centri Culturali* di Roma Capitale preposti all'erogazione delle prestazioni di carattere bibliotecario, appositamente individuati dall'*Istituzione*. Più specificatamente, i servizi in argomento dovranno essere prestati:

- nelle biblioteche gestite dall'*Istituzione*, esistenti ovvero di successiva attivazione, dislocate nei diversi municipi di Roma Capitale;
- negli spazi culturali specializzati e/o a carattere tematico;
- nelle aree dedicate all'interno degli Istituti penitenziari ("Biblioteche in carcere");
- in ogni altro spazio/servizio che vede la presenza dell'*Istituzione*.

I servizi di cui si tratta sono erogati in forma congiunta, ad integrazione, quindi, di quelli dell'*Istituzione*, nelle sedi elencate nel Disciplinare. Tale forma potrà essere oggetto di una successiva ridefinizione e/o modifica entro i termini di vigenza del presente Contratto.

Potrà essere prevista la gestione in forma esclusiva dei servizi da parte di *Zetema*, con l'individuazione delle sedi e delle attività e delle modalità di erogazione; in tal caso, sarà regolamentata da specifico atto, previa verifica della relativa fattibilità e quantificazione dei costi.

I servizi dovranno essere erogati nell'ambito dell'orario ordinario di apertura al pubblico delle biblioteche del *Sistema* - dal lunedì al venerdì, per non meno di 10 ore consecutive, e il sabato per almeno 4 ore consecutive.

In alcuni spazi i servizi dovranno essere prestati con orari particolari corrispondenti alle specifiche funzioni assegnate e, in particolare: sabato pomeriggio, domenica mattina e/o pomeriggio, fascia oraria serale fino alle ore 22.00.

I servizi in questione dovranno essere, altresì, garantiti in occasione dell'organizzazione di iniziative e/o eventi specifici, eventualmente anche in fascia oraria serale, fino al limite massimo della mezzanotte, prevedendo le maggiorazioni di costo.

C) Supporto nelle attività di carattere amministrativo e tecnico-informatico

c1) Il supporto nell'organizzazione e nella gestione delle attività indicate dovrà essere reso con riferimento ai sistemi amministrativi centrali, all'assistenza tecnica, sistemistica ed informatica ed all'assistenza audio-video.

Il servizio dovrà essere garantito nell'ambito dell'orario di servizio degli uffici e delle biblioteche dell'*Istituzione* nonché in occasione di eventuali iniziative e/o eventi specifici, prevedendo le maggiorazioni di costo.

c2) Relativamente ai Servizi Amministrativi Centrali il supporto in oggetto s'intende riferito alle attività di seguito riportate, a titolo indicativo e non esaustivo:

- gestione del sistema informatico per rilevazione presenze e attività complementari;
- gestione del programma per l'organizzazione di documenti in entrata e in uscita e attività complementari;
- servizi di segreteria e organizzazione del magazzino e distribuzione del materiale.

c3) Il servizio di assistenza tecnica, sistemistica e informatica è finalizzato al mantenimento in efficienza ed all'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse informatiche in dotazione all'*Istituzione* (*software* e *hardware*), sia relativamente alle sedi centrali che agli apparati e postazioni dislocati presso gli spazi di cui al punto B). Esso include le attività di installazione e configurazione delle stazioni di lavoro, degli apparati di rete e degli apparati *server*.

c4) Il servizio audio/video prevede la ripresa audio/video delle attività promosse dall'*Istituzione* nonché tutte le attività necessarie ai fini del caricamento dei *file* prodotti sui portali della stessa.

Il servizio include anche la corretta conservazione delle attrezzature audio-video di proprietà dell'*Istituzione*, garantendone la cura quotidiana, nonché l'immediata segnalazione all'Ufficio ICT dell'*Istituzione* in caso di malfunzionamenti.

L'*Istituzione* si impegna a fornire l'elenco delle attrezzature utilizzate per il servizio.

D) Progettazione e manutenzione delle sedi bibliotecarie

Il servizio in oggetto include gli adempimenti di carattere tecnico-amministrativo necessari nell'ambito delle attività di progettazione e manutenzione, ordinaria e straordinaria, delle sedi delle biblioteche esistenti, oltre che ai fini dell'allestimento di nuovi spazi bibliotecari.

Le attività di progettazione e manutenzione s'intendono riferite non solo agli interventi di carattere edilizio ma anche a quelli aventi ad oggetto le aree verdi in dotazione alle sedi, gli impianti tecnologici, quelli antincendio e antintrusione, gli arredi e, più in generale, quanto altro necessario ai fini del normale funzionamento della struttura.

Il servizio comprende, altresì, la predisposizione di capitolati di gara propedeutici a singoli atti amministrativi dell'*Istituzione*.

L'erogazione dei servizi dovrà avvenire secondo i termini e con le modalità indicate nel *Disciplinare delle modalità di erogazione dei servizi e relativi standard quali-quantitativi* ("Allegato A"). Nell'allegato citato saranno, pertanto, definiti nel dettaglio, in funzione della specificità dei servizi richiesti, la tipologia e le caratteristiche delle prestazioni, le modalità di erogazione.

Il presente Contratto disciplina, altresì, gli aspetti economico-finanziari e le conseguenti coperture, con l'avviso che, nella determinazione del costo del servizio, l'*Istituzione* fissa i corrispettivi delle prestazioni richieste in misura tale da comprendere sia il costo della fornitura sia le spese generali e di gestione dei servizi affidati.

La Società si rende, inoltre, disponibile a svolgere per conto dell'*Istituzione* i servizi di cui ai precedenti commi anche per ulteriori spazi od eventi od attività per i quali l'*Istituzione* ritenga utile avvalersi delle competenze tecniche, progettuali e organizzative proprie di *Zètema*, secondo le esigenze rappresentate dall'*Istituzione* medesima. In tal caso i corrispettivi previsti, gli obiettivi e le modalità di esecuzione e controllo saranno espressi in appositi allegati, approvati con determinazione dirigenziale del Direttore dell'*Istituzione Biblioteche*.

PARTE SECONDA OBIETTIVI, MODALITÀ E IMPEGNI DELLE PARTI

Art. 5 - Obiettivi

Il presente Contratto ha come obiettivo l'ampliamento quali-quantitativo dell'offerta dei servizi culturali, con particolare attenzione ai progetti di promozione della lettura, all'incremento e alla diversificazione delle prestazioni, alla collaborazione attiva con il territorio; il miglioramento della fruizione e la facilitazione all'accesso mediante l'ampliamento e l'integrazione dei servizi d'informazione e promozione.

Art. 6 - Formazione ai fini dell'erogazione del servizio

Al fine di garantire l'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto secondo principi di qualità, continuità, qualificazione e professionalità, la Società si impegna a predisporre un Piano formativo del personale su base annuale.

Il Piano formativo dovrà essere opportunamente concordato con l'*Istituzione* in modo da assicurare la necessaria coerenza con gli obiettivi strategici e con il livello quali-quantitativo dei servizi erogati dall'*Istituzione*.

Art. 7 - Affidamenti a terzi

Salvo l'esclusiva responsabilità di *Zètema* nei confronti dell'*Istituzione* per l'espletamento dei servizi di cui al presente Contratto, la Società potrà, per l'erogazione dei servizi di cui al precedente art. 4, stipulare contratti di appalto di opere e/o servizi, conferire incarichi e/o prevedere altre forme di gestione, nel rispetto della normativa vigente.

Zètema assume, inoltre, l'obbligo di osservare e far osservare dai propri dipendenti, collaboratori, terzi utenti o soggetti da essa, comunque, aventi causa, le leggi, i regolamenti, le prescrizioni generali e/o particolari che disciplinano i servizi dalla stessa gestiti, espressamente manlevando l'*Istituzione* da ogni responsabilità, diretta e/o indiretta, al riguardo, da chiunque e, comunque, fatta valere in via giudiziale o extragiudiziale.

Art. 8 - Corrispettivi

Per l'erogazione dei servizi di cui all'*art. 4 comma 2, lettere A), B), e C)* del presente Contratto, l'*Istituzione* si obbliga ad erogare a *Zetema*, quale corrispettivo finanziario, le somme indicate nell'*Allegato economico* ("Allegato B").

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

- ✓ quantità delle ore di presidio erogate il cui corrispettivo si basa sul costo medio orario del lavoro relativo alla fascia contrattuale della mansione, come da declaratoria del CCNL Federculture, e dei contratti integrativi;
- ✓ quantità giornate delle risorse umane impiegate, il cui corrispettivo tiene conto del costo medio del lavoro riferito al CCNL Federculture e ai contratti integrativi.

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

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

Sugli eventuali successivi affidamenti, per i quali si richiama all'*art. 4*, sarà assicurato il ricarico del 10% a copertura dei costi di coordinamento e gestione del servizio espressi in costi diretti.

I corrispettivi indicati nell'*Allegato economico* saranno aggiornati in corrispondenza dell'applicazione del CCNL Federculture relativamente a vacanza e rinnovo contrattuali. I corrispettivi saranno, in tal caso, aggiornati dalla data di decorrenza dei suddetti obblighi contrattuali.

L'erogazione dei servizi di cui all'*art. 4, comma 2, lettera D)* del presente "Contratto", data l'ampia tipologia delle attività previste, saranno regolamentati da specifici accordi. Gli importi relativi al costo dei suddetti servizi saranno calcolati di volta in volta, in relazione alle tariffe per attività professionali Lavori Pubblici, in base al D.M. n. 143 del 31 ottobre 2013. Sugli importi risultanti, per ogni singola attività o a vacanza, sarà applicata una riduzione forfettaria percentuale del 30% (trenta per cento).

I corrispettivi potranno essere oggetto di integrazione in funzione di, eventuali, ulteriori risorse messe a disposizione dall'Amministrazione di Roma Capitale per l'ampliamento del/i servizio/i affidato/i, entro i termini di validità del presente Contratto.

Con l'obiettivo di favorire il conseguimento degli obiettivi di risparmio previsti dalla normativa vigente, i corrispettivi in argomento potranno essere oggetto di una successiva riduzione in misura proporzionale all'effettiva contrazione del volume dei servizi prestati da *Zetema* in caso di successiva, eventuale, razionalizzazione e riorganizzazione delle attività.

La liquidazione del corrispettivo avverrà con separati atti dirigenziali, su presentazione di regolari fatture da parte della Società, ogni mese a conclusione di quello di riferimento. Ogni fattura dovrà essere accompagnata da una Relazione nella quale si dà atto del servizio effettivamente reso e dell'avvenuta erogazione dello stesso nel rispetto delle disposizioni del presente Contratto e del *Disciplinare delle modalità di erogazione dei servizi e relativi Standard quali-quantitativi*.

Ai fini della liquidazione, inoltre, le fatture dovranno essere preventivamente vistate da parte del Responsabile preposto al competente Ufficio dell'*Istituzione* e/o spazio bibliotecario di riferimento.

Il pagamento avverrà entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura elettronica. In caso di contestazioni in ordine alla conformità del servizio reso, formulate in forma scritta dai competenti Uffici dell'*Istituzione*, la decorrenza del predetto termine s'intenderà automaticamente interrotta.

Art. 9 – Impegni di *Zetema*

Zètema s'impegna a garantire l'erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto secondo principi di qualità, efficienza, efficacia, economicità, buon andamento, trasparenza, continuità, regolarità, qualificazione e professionalità. S'impegna, a tal fine, a rendere disponibili le risorse umane e strumentali utili allo svolgimento delle attività relative ai servizi stessi.

Al fine di agevolare la regolare pianificazione ed erogazione dei servizi di cui al precedente art. 4, *Zètema* si impegna a indicare all'*Istituzione* i nominativi dei Responsabili della Società preposti alla risoluzione di eventuali problemi operativi e di coordinamento.

Garantisce, inoltre, il rispetto dei tempi previsti per la realizzazione degli interventi relativi all'erogazione dei servizi medesimi.

S'impegna a mettere a disposizione, senza costi aggiuntivi, i propri canali di comunicazione e gli spazi dove svolge attività e servizi per conto di Roma Capitale per la distribuzione e diffusione di materiale promozionale dell'*Istituzione*.

Qualora se ne ravvisasse l'opportunità e la necessità, s'impegna a consentire l'utilizzo - da parte dell'*Istituzione* - di strutture/spazi culturali nella disponibilità della Società, per attività ed eventi, senza costi di locazione per l'*Istituzione*.

Manleva e garantisce l'*Istituzione* da qualsiasi pretesa di terzi connessa o, comunque, derivante dallo svolgimento di qualsiasi attività inerente i servizi oggetto del presente Contratto.

Nell'erogazione dei servizi medesimi, si impegna a far osservare le leggi vigenti, le disposizioni regolamentari e le direttive formulate con apposito atto dell'*Istituzione*, con particolare riferimento alle disposizioni in materia di tutela dei beni culturali.

Dovrà garantire l'applicazione del CCNL Federculture e del contratto integrativo, delle disposizioni in materia di rapporti di lavoro, di diritti dei lavoratori e delle lavoratrici impegnati nei servizi nonché l'applicazione della legislazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Si impegna a operare nel rispetto dei principi relativi alla qualità dell'occupazione e dei diritti dei lavoratori.

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

Art.10 - Impegni dell'*Istituzione*

L'*Istituzione* si impegna a mettere in atto tutte le azioni necessarie per consentire una efficiente erogazione dei servizi oggetto del presente Contratto. In particolare si obbliga a:

- garantire spazi adeguati e idonei per l'erogazione dei servizi e per lo svolgimento delle attività;
- assicurare le strutture tecniche necessarie allo svolgimento dei servizi affidati all'interno degli spazi;
- procurare e/o concedere, in tempi brevi, i permessi e le autorizzazioni eventualmente necessari all'espletamento di tutte le attività inerenti i servizi medesimi;
- fornire le informazioni e le indicazioni per consentire la pianificazione delle attività e una migliore organizzazione dei servizi;
- garantire la massima collaborazione e disponibilità da parte dei Responsabili delle biblioteche e degli uffici indicando a *Zètema* i nominativi dei Responsabili dell'*Istituzione* preposti alla risoluzione di eventuali problemi operativi e di coordinamento;
- osservare e far osservare tutte le vigenti disposizioni in materia di prevenzione degli infortuni e

sicurezza sul lavoro.

L'*Istituzione* s'impegna, altresì, a mettere a disposizione, senza costi aggiuntivi, i propri canali di comunicazione nonché gli spazi dove si svolgono attività e servizi per la distribuzione e diffusione di materiale promozionale delle attività di *Zètema*.

PARTE TERZA SISTEMA DI PIANIFICAZIONE E MONITORAGGIO

Art. 11 – Pianificazione e monitoraggio

In relazione allo svolgimento dell'attività e dei servizi al pubblico, che formano oggetto di questo Contratto, viene istituita una *Commissione di programmazione e di gestione del programma*, nominata dal Direttore dell'*Istituzione* con apposita determinazione dirigenziale. Tale Commissione è composta di tre membri, di cui due designati dall'*Istituzione* e uno da *Zètema*. La Commissione ha compiti di raccordo in ordine a tutte le attività relative allo svolgimento dei servizi. Essa, fermi restando gli indirizzi dell'*Istituzione*, avrà, altresì, il compito di supportare le Parti nell'individuazione e nell'analisi dei problemi di gestione corrente e di pronta soluzione e di assisterle nella predisposizione e nella definizione dei programmi operativi annuali, con l'obiettivo di pianificare e ottimizzare i rispettivi interventi, sviluppare sul territorio cittadino le più ampie sinergie e azioni coordinate, monitorare l'andamento della cooperazione, anche proponendo all'*Istituzione* ed alla Società nuove forme e nuovi ambiti di collaborazione.

La Commissione si riunisce con cadenza bimestrale a partire dalla data di stipula del Contratto ed ogni volta ne ravvisi la necessità.

La Commissione, per svolgere le proprie attività, si potrà avvalere della collaborazione di tecnici e funzionari esperti nelle materie oggetto del presente Contratto.

I servizi oggetto del presente Contratto saranno monitorati tenuto conto dei seguenti criteri:

- incremento del numero delle prestazioni;
- miglioramento della qualità percepita dall'utente tramite indagini conoscitive per la rilevazione della *customer satisfaction*. Tali indagini saranno condotte, ogni anno, secondo criteri condivisi.

L'analisi del raggiungimento degli obiettivi prefissati sarà oggetto di apposita Relazione illustrativa annuale predisposta da parte di *Zètema*, che provvederà a inoltrarla all'*Istituzione* per le relative attività di controllo dei servizi erogati.

Art.12 – Reclami

La procedura di gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti è attuata nel rispetto di quanto prescritto in materia con Deliberazione Consiliare n. 20 del 15 febbraio 2007 e Sim.i. ("Linee guida per la predisposizione dei Contratti di Servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici").

Art. 13 - Sanzioni e Penalità

In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di cui all'*art. 5* o di mancato assolvimento degli impegni assunti da *Zètema* nel presente Contratto, nonché in caso di gravi inadempienze, si applicano le sanzioni previste dal codice civile.

Le Parti concordano, inoltre, che eventuali modifiche nelle attività oggetto del presente Contratto, illustrate nel *Disciplinare delle modalità di erogazione dei servizi e relativi standard qualitativi-quantitativi*, anche indipendenti dalla volontà della Società, daranno titolo all'*Istituzione* a recurtare il corrispettivo relativo alle spese non sostenute, sia nel caso in cui ci sia un'effettiva diminuzione nel volume e nella qualità dei servizi e delle attività, sia nel caso di inadempienze da cui possa derivare un danno all'Amministrazione, da accertarsi in contraddittorio con la Società.

Fatto salvo il caso di forza maggiore e le fattispecie di cui ai precedenti capoversi, Zètema incorre nell'applicazione delle penalità di seguito indicate in caso di:

- mancata attivazione di uno dei servizi di cui all'art. 4, lett. A), B), C) e D) – Euro 500,00 per infrazione;
- ritardo nell'attivazione di uno dei servizi di cui all'art. 4, lett. A), B), C) e D) – Euro 200,00 per infrazione;
- riduzione nell'erogazione di uno dei servizi di cui all'art. 4, lett. A), B), C) e D) – Euro 300,00 per infrazione;
- violazione degli standard qualitativi previsti nel *Disciplinare delle modalità di erogazione dei servizi e relativi standard quali-quantitativi* – Euro 300,00 per infrazione. I suddetti standard saranno definiti dalla *Commissione* di cui all'art. 11. Zètema dovrà, inoltre, attivare, nell'ambito del semestre successivo, gli interventi che l'*Istituzione* riterrà necessari disporre per la risoluzione delle criticità rilevate;
- mancato recapito dei materiali promozionali (*depliant*, locandine, etc.) - Euro 100,00 per ogni infrazione;
- mancata o inadeguata custodia delle attrezzature affidate – sostituzione attrezzature da parte di Zètema nei casi previsti dal *Disciplinare*.

Le penalità applicabili in relazione all'esecuzione del Contratto sono quelle disciplinate esclusivamente nel presente articolo. Ai fini dell'applicazione delle penali indicate, le infrazioni di cui sopra dovranno essere contestate dall'*Istituzione* entro 7 giorni dal loro verificarsi.

Zètema avrà a disposizione un termine di 7 giorni per controdedurre. Trascorso tale termine, laddove la giustificazione addotta non sia riconosciuta come motivata da cause di forza maggiore, sarà applicata la penale prevista.

L'importo relativo alle penali sarà trattenuto sul primo mandato di pagamento successivo all'addebito.

PARTE QUARTA DISPOSIZIONI VARIE

Art. 14 - Risoluzioni e Recesso

In caso di inadempienze di particolare gravità nell'erogazione del servizio o nell'espletamento delle attività, di interruzione totale o parziale del servizio medesimo, non dipendente da cause di forza maggiore, o di reiterata mancata applicazione di quanto prescritto all'art.12 in materia di reclami, l'*Istituzione*, sulla base delle valutazioni espresse dalla *Commissione* di cui al precedente art. 11, ha facoltà di recesso, anche unilaterale, dal Contratto, previa messa in mora per inadempimento.

In caso di mancato rispetto delle previsioni legislative e contrattuali relative ai rapporti di lavoro in essere, degli obblighi contributivi in materia previdenziale, assistenziale ed assicurativa e degli obblighi descritti dal *D. Lgs. n. 81/2008* è prevista la revoca immediata dei rapporti contrattuali in essere con Roma Capitale.

Zètema si impegna ad assicurare, in ogni caso, l'erogazione del servizio fino alla riconsegna a Roma Capitale degli spazi gestiti o alla conclusione delle attività svolte.

Art. 15- Competenza esclusiva per le controversie

Per la risoluzione di eventuali controversie sorte tra le Parti, comunque dipendenti dal Contratto, non risolte amichevolmente, è competente in via esclusiva il Tribunale di Roma.

Art. 16 – Registrazione

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

Art. 17 - Modifiche, aggiornamenti e rinnovi

Qualora si rendesse necessario prima della scadenza, le Parti, di comune accordo, possono procedere a modifiche e aggiornamenti delle disposizioni contenute nel presente Contratto.

Per l'aggiornamento annuale del Contratto, ovvero della sola parte economica in funzione delle risorse messe a disposizione da Roma Capitale, le Parti si accorderanno entro i 20 giorni precedenti alla data di scadenza del servizio.

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

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

Art. 18 - Norma transitoria

I rapporti contrattuali già in essere tra l'*Istituzione* e la Società continueranno ad essere disciplinati in conformità ai loro contenuti, sino alla naturale scadenza, salvo proroghe tecniche che si rendessero necessarie per un corretto ed ordinato avvio del presente Contratto.

Successivamente, ogni rapporto contrattuale tra la Società e l'*Istituzione* dovrà essere disciplinato ai sensi del presente Contratto.

Art. 19 - Elezione di domicilio

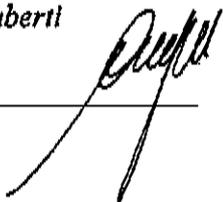
Agli effetti delle comunicazioni e/o notificazioni previste dal presente Contratto, le parti eleggono domicilio, per l'*Istituzione*, presso la sede legale di Roma, Via Zanardelli n. 34, e, per *Zètema*, presso la sede legale di Roma, via Attilio Benigni n. 59.

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

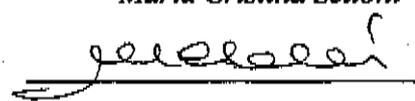
Zètema Progetto Cultura S.r.l.

*Istituzione Sistema Biblioteche
Centri Culturali*

L'Amministratore Unico
Albino Ruberti



Il Direttore
Maria Cristina Selloni



nel

Disciplinare delle modalità di erogazione dei servizi e relativi standard qualitativi - Allegato A

ISTITUZIONE BIBLIOTECHE DI ROMA
Data: 24-04-2015 - Num. 2851
Sezione: PARTENZA

1. Supporto alle attività al pubblico



a. Accoglienza, assistenza all'utenza e front-office

Supporto e collaborazione nelle attività culturali e di promozione e

- Apertura e chiusura della sede: apertura e chiusura di finestre e serrande, avvio e spegnimento delle attrezzature informatiche o audiovideo utilizzate dagli utenti e dal personale; controllo delle sale, dei servizi e degli spazi esterni prima della chiusura, accensione/spegnimento dei quadri elettrici, inserimento/disinserimento allarme
- Gestione degli utenti su software gestionale: nuove iscrizioni e rinnovi Biblepass e Bibliocard - incluso maneggio valori e verifica degli incassi - , inserimento e modifica dati, stampa etichette per tessera, statistiche relative;
- Gestione delle operazioni di prestito di libri, CD audio, DVD, periodici e altro materiale su software gestionale: registrazione, rientro, proroga, gestione movimenti e situazione utente/documento, prenotazione, pianificazione, solleciti, statistiche relative;
- Gestione delle operazioni di prestito intersistemico di materiale librario (ed eventualmente di DVD e CD audio): controllo di richieste ricevute e immesse e aggiornamento dell'iter del documento sul software gestionale, prelievo del documento da scaffale, compilazione dei cedolini di accompagnamento, apposizione del materiale nelle casse apposite predisposte dalla società aggiudicataria del servizio, statistiche relative;
- Gestione delle operazioni di prestito interbibliotecario, nazionale ed internazionale: controllo delle richieste pervenute via e-mail e/o tramite SBN-ILL, registrazione delle richieste effettuate in persona dagli utenti, prelievo del materiale da scaffale, preparazione dei pacchi con indicazione della biblioteca destinataria, aggiornamento dell'iter del documento sul software gestionale, ritiro dell'eventuale somma a titolo di rimborso - ove introdotta, con maneggio valori - , consegna a operatore della società aggiudicataria del servizio di spedizione, statistiche relative;
- Accoglienza ed erogazione del servizio di "reference" all'utenza presso i front-office e/o via telefono e/o e-mail, relative a richieste su servizi e attività culturali del Sistema bibliotecario, ricerche bibliografiche (non complesse) e localizzazione documenti, consigli di lettura, informazioni fattuali e di comunità;
- Assistenza e orientamento del pubblico negli spazi della biblioteca; accompagnamento allo scaffale o alle sale in cui si svolgono le attività, se necessario, per anziani, bambini, stranieri ecc
- Assistenza e supporto di base alla consultazione del materiale documentario, delle risorse elettroniche, e all'utilizzo delle postazioni Internet e del catalogo on-line da parte dell'utenza; istruzioni per l'uso del Bibliotu, degli ebook, dei servizi on line;
- Gestione delle operazioni di "document delivery": controllo delle richieste ricevute dalle biblioteche, prelievo del materiale documentario da scaffale, scansione delle pagine richieste, invio tramite posta elettronica o tramite ufficio postale;
- Ricollocazione e riordino dei documenti; segnalazioni dei documenti danneggiati o smarriti

30 APR. 2015	
Prot. n.	Firma.
2769	SS

Handwritten signature

- Supporto alla gestione dell'emeroteca: ritiro quotidiano dal giornalaio di quartiere (prima dell'orario di apertura della biblioteca) di giornali e riviste e loro registrazione su supporto cartaceo o software predisposto; riordino ed eliminazione degli arretrati di quotidiani e riviste
- Assegnazione delle postazioni multimediali e controllo della corretta osservanza dei regolamenti nell'uso delle postazioni, assistenza alla navigazione, informazioni sugli strumenti informatici messi a disposizione dell'utenza;
- Supporto nell'organizzazione e nel trattamento dei documenti: inventariazione, timbratura, apposizione di etichette (anche con codice a barre o RFID), aggiornamento degli inventari, collocazione a scaffale;
- Collaborazione alle attività di revisione e scarto del materiale documentario;
- Supporto e collaborazione nell'organizzazione e la gestione di attività culturali e di promozione: attività culturali aventi ad oggetto il libro, anche attraverso diverse forme di espressione, attività rivolte a specifiche fasce di utenza, attività di promozione della lettura, attività di promozione del Sistema bibliotecario, progetti ed eventi, attività editoriali; attività di comunicazione. Registrazione delle iscrizioni ai corsi e ai laboratori, riscontri e solleciti telefonici
- Supporto allo svolgimento delle attività culturali: assistenza, allestimento e riordino della sala; assistenza audio video (utilizzo videoproiettore, microfoni, lettore dvd, computer, ecc) durante lo svolgimento dell'attività
- Supporto alla organizzazione e alla gestione di servizi specializzati e/o rivolti a specifiche fasce e tipologie di utenza
- Ritiro e smistamento della posta, ritiro raccomandate, plichi e pacchi indirizzati alla struttura, anche con pagamento in contrassegno. Controllo dell'affissione di avvisi promozionali relativi ad attività culturali del quartiere e della città
- Controllo del sistema di autoprestito: assistenza all'utente, verifica dei casi di malfunzionamento
- Vigilanza della sede: controllo del corretto utilizzo degli spazi e degli arredi, controllo dell'osservanza da parte del pubblico del silenzio e del decoro della sede, delle regole di sicurezza del rispetto del regolamento; segnalazione secondo le procedure stabilite di guasti e malfunzionamenti della sede, degli arredi, delle attrezzature.
- Gestione della modulistica relativa alle operazioni di front office, dei materiali promozionali della biblioteca e dei materiali istituzionali
- Supporto alle attività di back office delle biblioteche e degli uffici

Distribuzione delle postazioni

ACCOGLIENZA, FRONT-OFFICE e SUPPORTO ALLE ATTIVITA' CULTURALI -		
Tabella a		
SEDI	n. POSTAZIONI	Servizio apertura e chiusura sedi
BIBLIOBUS*/GALLINE BIANCHE/RAFFAELLO front office	2	no
BASAGLIA - front office	4	no
CAFFE' LETTERARIO front - office	3	no
CASA DEI BIMBI front office	2	si.
CASA DEI TEATRI front office	3	no

CASA DEL PARCO front office	2	si
CASA DEL PARCO front office /servizio intercultura	1	no
CENTRALE RAGAZZI front office	2	si (per n.1 postazione)
CENTRALE RAGAZZI - Centro Specializzato Ragazzi	1	no
CENTRO SAN BASILIO - Front office	1	no
CENTRO SAN BASILIO - Supporto alle attività culturali	1	no
COLLI PORTUENSI front office	1	si
CORNELIA front office	1	si
EUROPEA front office	4	si
FLAIANO front office	1	no
FLAMINIA front - office	2	si
GIORDANO BRUNO/FLAMINIA front - office	2	si
LONGHENA front office	1	si
MARCONI front office	4	si
MARCONI - servizi in carcere	2	no
MARCONI - Polo ISBN	1	no
MARCONI - Front office /servizio intercultura (il servizio è effettuato per 2 turni settimanali in ciascuna delle seguenti sedi Basaglia, Casa delle Traduzioni e Nelson Mandela)	4	no
MORANTE front - office	1	no
NELSON MANDELA front - office	3	no
ONOFRI front - office	3	si
PASOLINI front - office	3	si
PENAZZATO front - office	1	no
QUARTICCILO front - office	4	si
RENATO NICOLINI front - office	1	no
RISPOLI front - office	2	no
RODARI/PENAZZATO front - office	1	no
TORTORA front - office	3	si
VACCHERIA NARDI front - office	1	no
VILLA LEOPARDI front - office	1	no
VILLA MERCEDE front - office	3	si (per n.2 postazioni)
ZANARDELLI - servizi per progetti a rilevanza sociale	1	no

*Le postazioni previste per il Bibliobus sono previste fino a nuovo affidamento dei servizi in esito all'avviso pubblico.

b. Supporto alla gestione delle sale multimediali, alla realizzazione di progetti per il territorio e all'attività di orientamento dell'utenza.

- Gestione delle sale multimediali, assistenza alla navigazione, informazioni sugli strumenti e i servizi informatici messi a disposizione dell'utenza, etc;

- Assegnazione delle postazioni multimediali e controllo della corretta osservanza dei regolamenti nell'uso delle postazioni, assistenza alla navigazione, informazioni sugli strumenti informatici messi a disposizione dell'utenza;
- Apertura e chiusura della sede: apertura e chiusura di finestre e serrande, avvio e spegnimento delle attrezzature informatiche o audiovideo utilizzate dagli utenti e dal personale; controllo delle sale, dei servizi e degli spazi esterni prima della chiusura, accensione/spegnimento dei quadri elettrici, inserimento/disinserimento allarme
- Organizzazione progetti ed attività con e per le scuole, organizzazione di attività, visite guidate e incontri per promuovere i servizi offerti, orientare e informare gli utenti;
- Collaborazione ad iniziative di monitoraggio dell'utenza e di raccolta e gestione dati;
- Orientamento e assistenza all'utenza nella scelta dei servizi e nella realizzazione delle attività culturali e di quelle di promozione;
- Accoglienza, orientamento, informazione e assistenza all'utenza per l'utilizzo dei servizi offerti e alla fruizione del patrimonio documentario dalla biblioteca, rilascio Bibliocard;
- Erogazione del servizio di "reference" all'utenza presso i front-office e/o via telefono e/o e-mail, relative a richieste su servizi e attività culturali del Sistema bibliotecario, localizzazione documenti, consigli di lettura, informazioni fattuali e di comunità;
- Supporto alla programmazione di attività, organizzazione e gestione di iniziative culturali e corsi rivolti anche a specifiche fasce di utenza, registrazione delle iscrizioni ai corsi e ai laboratori, riscontri e solleciti telefonici
- Promozione dei servizi e delle attività della Biblioteca sul territorio, attività informativa e di pubblicizzazione nuovi servizi, attività di comunicazione, collaborazione alla redazione di mailing per l'invio di inviti, invio newsletter, aggiornamento pagine web, attività di mappatura del territorio, etc.
- Supporto e collaborazione nell'organizzazione e la gestione di attività culturali e di promozione: attività culturali aventi ad oggetto il libro, anche attraverso diverse forme di espressione, attività rivolte a specifiche fasce di utenza, attività di promozione della lettura, attività di promozione del Sistema bibliotecario, progetti ed eventi, attività editoriali; attività di comunicazione.
- Supporto allo svolgimento delle attività culturali: assistenza, allestimento e riordino della sala; assistenza audio video (utilizzo videoproiettore, microfoni, lettore dvd, computer, ecc) durante lo svolgimento dell'attività
- Supporto alla organizzazione e alla gestione di servizi specializzati e/o rivolti a specifiche fasce e tipologie di utenza

Distribuzione delle postazioni

GESTIONE SALE MULTIMEDIALI PROGETTI SUL TERRITORIO ORIENTAMENTO E SERVIZI ALL'UTENZA - tabella b	
	n. POSTAZIONI
SEDI	1
EUROPEA	3
MARCONI	2
VACCHERIA NARDI	1
CORNELIA	1
GALLINE BIANCHE	1
BASAGLIA	1

FLAMINIA	1
COLLINA DELLA PACE/TORPIGNATTARA (prossima apertura)*	5

Nelle more dell'apertura delle nuove sedi le 5 postazioni saranno attivate temporaneamente presso le seguenti Biblioteche. Le sedi potranno variare sulla base di diverse esigenze di servizio.

Casa dei Bimbi n.1

Flaiano n.1

Renato Nicolini n. 1

Uffici Centrali Zanardelli n.2

*A Casa dei Bimbi n.1
A Casa dei Bimbi n.1*

Modalità di erogazione del servizio relativamente ai punti 1 a) e b)

Le sedi:

I servizi saranno resi negli spazi preposti all'erogazione dei servizi bibliotecari, presso le biblioteche gestite dall'Istituzione nei vari Municipi di Roma Capitale, in spazi culturali specializzati e/o a carattere tematico, in spazi dedicati all'interno degli Istituti penitenziari presso cui l'Istituzione fornisce servizi e in occasione dell'organizzazione di iniziative e/o eventi specifici.

Le sedi e la distribuzione delle postazioni indicate nelle tabelle potranno variare sulla base di diverse esigenze legate alla riorganizzazione dei servizi. Qualsiasi variazione andrà preventivamente comunicata dall'Istituzione all'Azienda. Le postazioni hanno coperture orarie differenti che sono specificate nel dettaglio nell'allegato B del contratto.

Servizio di apertura e chiusura sedi

Nella tabella a. sono elencate le sedi in cui attualmente è richiesto il servizio. Ogni variazione in aggiunta o in diminuzione sarà comunicata dall'Istituzione.

Il servizio è quantificato in 47 euro mensili per ciascuna singola postazione e sarà conteggiato sulla base dell'effettiva richiesta e fatturato separatamente con cadenza annua.

Tipologia oraria

I servizi dovranno essere erogati:

- durante l'orario ordinario di apertura al pubblico delle biblioteche del Sistema che va dal lunedì al venerdì, per 10 ore consecutive, e il sabato per almeno quattro ore consecutive; nelle sedi più grandi all'orario di apertura andranno aggiunti nell'orario di lavoro 10 minuti per le operazioni di chiusura della sede.

Nell'ambito degli orari di apertura al pubblico delle singole sedi l'Istituzione stabilirà le turnazioni relative alle postazioni che Zetema dovrà coprire che saranno preventivamente comunicate ai referenti della Società per consentire l'organizzazione delle attività.

- in alcuni spazi i servizi dovranno essere forniti con orari specifici: sabato pomeriggio, domenica mattina e/o pomeriggio, fascia oraria serale fino alle 22.00

Attualmente le biblioteche /Spazi che osservano orari particolari sono:

Caffè letterario dal martedì al venerdì, dal 1 giugno al 30 settembre h. 10-22

dal martedì alla domenica, dal 1 ottobre al 31 maggio h. 10-22.

Casa dei Teatri domenica dal 1 settembre al 31 maggio h 10-17

Teatro biblioteca Quarticciolo sabato h.10-20,30 ; domenica 10-17,30

✓
rees

Aperture e prestazioni straordinarie

In caso di iniziative e/o eventi specifici, in fascia oraria serale, fino al limite massimo della mezzanotte, l'Istituzione richiederà di volta in volta, preventivamente, sulla base delle singole esigenze, le prestazioni eccedenti l'orario di servizio concordato. Le maggiorazioni del costo saranno calcolate sulla base di quanto previsto da CCNL Federculture e dal contratto integrativo e fatturate con cadenza semestrale.

Attrezzature

Il servizio si svolge principalmente presso le postazioni di front-office, munite di PC con connessione Internet, pistola per lettura codice a barre, stampante per etichetta a codice a barre, eventuale scanner e supporti per l'inizializzazione delle etichette RFID.

Utilizzeranno il software gestionale in uso (attualmente SebinaOpenLibrary v.2.9), il catalogo on-line in uso (BiblioTu) ed eventuali altri software (SBN-ILL)

Alcune attività saranno svolte presso i vari spazi delle biblioteche: postazioni PC e OPAC per l'utenza, sale lettura, sale per conferenze con attrezzature audiovisivo.

I servizi al pubblico con utilizzo di PC presuppongono l'uso di password di accesso.

Requisiti e competenze richieste

- Sono conoscenze indispensabili: i fondamenti di biblioteconomia; norme nazionali ed internazionali, linee guida di organizzazioni del settore come IFLA, UNESCO, AIB ed EBLIDA relative alle diverse attività del bibliotecario (con particolare riferimento agli standard e requisiti minimi dei servizi, servizi per minori, utenti con speciali necessità);
- Conoscenza del software gestionale in uso (attualmente SebinaOpenLibrary v.2.9), relativamente ai moduli necessari ai servizi erogati e delle altre risorse on-line e cartacee di informazione bibliografica;
- Conoscenza dei principi e delle modalità organizzative relative alle attività ed eventi culturali ed alla promozione e comunicazione;
- Competenze relative al rapporto con l'utenza durante le operazioni di iscrizione e prestito, nella intervista di "reference" e in tutte le altre relazioni comunicative con l'utenza;
- Capacità di lavorare in gruppo e buona disponibilità a trattare con il pubblico di tutte le età e tipologie, compresi occasionalmente casi di disagio sociale; può essere utile la conoscenza dell'inglese
- Conoscenza dei principi deontologici della professione di bibliotecario (doveri verso gli utenti, i documenti, la professione), delle leggi, delle procedure e delle normative specifiche riguardanti le biblioteche e la professione bibliotecaria.

Aggiornamento professionale degli operatori:

Gli operatori dovranno essere aggiornati relativamente a:

- Servizi di consultazione, informazione e istruzione (reference, Internet in biblioteca, media literacy)
- Ricerca e recupero dell'informazione (OPAC, strategie di ricerca)
- circolazione (prestito, prestito interbibliotecario e document delivery, prestito di e-book)
- promozione della lettura

- attività di comunicazione

2. Supporto alle attività di carattere amministrativo e tecnico informatico

a. Supporto aree amministrative: gestione risorse umane, gestione risorse economiche, staff direzione – protocollo, staff presidenza

Descrizione Attività:

- Inserimento dati giornalieri nell'applicativo SAP TM per la gestione delle presenze del personale e attività di verifica della corretta attribuzione delle indennità tabellari ed accessorie. Aggiornamento del modulo giuridico di ogni singolo dipendente in ambiente SAP-HCM – TM;
- Avvio istruttorie infortuni del personale;
- Elaborazioni di report di sistema per la corresponsione del trattamento economico accessorio del personale I.S.B.C.C., decurtazioni pro-quota e gestione informatica database e comunicazioni SIO e SAP per l'inquadramento e l'allocazione dei dipendenti; gestione informatica degli assegni per il nucleo familiare ;
- Collaborazione attiva con la Rete dei Referenti di Roma Capitale per l'attivazione di Stage e Tirocini nelle biblioteche del Sistema;
- Gestione dati contabili per la liquidazione del Salario Accessorio dipendenti Istituzione Biblioteche al fine dell'elaborazione di ratei e di indici e raggruppamenti (query di riepilogo) e supporto alla stesura degli atti di liquidazione di spesa;
- Supporto servizi Economici: tenuta prima nota cassa Economato; Emissione fatture attive; Riepilogo mensile dati IVA, gestione servizi logistici;
- Tenuta del registro di protocollo informatico, del sistema di gestione informatica dei documenti e dei flussi documentali: protocollazione e scansione di tutta la posta in arrivo e partenza (sia interna che esterna); etichettatura ed affrancatura (sia automatica che manuale) della posta in partenza;
- Gestione e aggiornamento dell'archivio della Segreteria di Presidenza;
- Immissione di dati per l'impianto e l'aggiornamento di archivi e schedari informatizzati;
- Supporto alla predisposizione degli atti per la concessione dei Patrocini;
- Trasmissione, ricezione e smistamento di comunicazioni telefoniche

Modalità di erogazione del servizio:

In relazione alle numerose sedi decentrate (biblioteche ed uffici) i servizi di supporto amministrativi sono collocati per lo più presso la/le sedi centrali dell'Istituzione Biblioteche. Tali servizi si svolgono sulla base di procedure consolidate che permettono una corretta e coordinata istruttoria di atti amministrativi con conseguente immissione di dati in specifici programmi informatici in rete che assicurano l'efficacia dell'azione amministrativa generale dell'Istituzione.

Tali servizi assicurano il supporto a tutte le attività di back office in merito alla gestione della vita lavorativa dei dipendenti, in tema di rilevazione presenze, trattamento economico tabellare ed accessorio, gestione servizi logistici e il supporto nelle attività degli uffici di Presidenza.

Tipologia oraria

La flessibilità degli orari di lavoro è requisito fondamentale per l'ottimizzazione del supporto amministrativo, si articola normalmente su tutto l'arco giornaliero e settimanale. Per il Committente è indispensabile che il servizio non subisca variazioni quali-quantitative nell'ambito dell'orario concordato e che tenga conto di specifiche urgenze o mutate esigenze organizzative. Gli orari per la copertura delle postazioni previste saranno trasmesse dall'Istituzione ai referenti di Zètema all'avvio del contratto e potranno variare, previa comunicazione, sulla base di diverse esigenze organizzative.

Attrezzature, strumenti di lavoro

Per svolgimento delle prestazioni di servizio contrattuali l'I.S.B.C.C. metterà a disposizione personal computer in Rete Intranet Roma Capitale e Biblioteche di Roma, apparecchiature telefoniche fisse e password classificate di accesso a specifici programmi informatici di Roma Capitale.

Requisiti e competenze richieste

Conoscenza approfondita Sistema rilevazione presenze di Roma Capitale in ambiente Erp- Sap - URBI; buona conoscenza dei principali software applicativi : Processore di Testo (Word), Foglio di Calcolo (Excel) , Base dei Dati (Access); Programmazione del Foglio di Calcolo (*Visual Basic*); Conoscenza CCNL Enti Locali e CCDI Roma Capitale. Conoscenza CCNL Enti Locali e CCDI Roma Capitale. Uso-Attitudine alle relazioni interpersonali.

Formazione e aggiornamento

Si dovrà prevedere aggiornamento e formazione professionale di base giuridica / contabile, atteso che la formazione tecnica per lavorare sugli applicativi informatici è garantita da Roma Capitale.

b. Manutenzione ed assistenza sistemistica delle postazioni informatiche

Descrizione attività:

- attività di assistenza full service tecnico/informatica per il mantenimento in efficienza e per l'ottimizzazione dell'utilizzo di tutte le risorse informatiche in dotazione alle sedi dell'Istituzione Biblioteche sia dal punto di vista hardware che software.
- Attività di assistenza sistemistica su chiamata mira a garantire sempre l'ottimale utilizzo da parte dell'utente finale di tutte le apparecchiature in dotazione attraverso la risoluzione di problemi, semplici o complessi e la individuazione e risoluzione di tutti i problemi di malfunzionamento sia hardware che software ;
- Attività di installazione e configurazione : attività di installazione di postazioni di lavoro o di apparecchiature server, stand-alone o in ambienti Lan, configurazione di reti Lan, condivisione di risorse, stampanti, connessioni esterne, installazione e configurazione di prodotti della linea MsOffice e Symantec, installazione o ripristino di Sistemi Operativi Windows o Linux, installazione e configurazione di prodotti di uso comune per l'office automation sia hardware che software, come modem, scanner, stampanti, pacchetti applicativi; microinterventi di riparazione hardware su postazioni la cui copertura di garanzia sia scaduta.
- gestione degli apparati centrali, alla rete ed alle attività pianificate in caso di eccezionale necessità affianca gli altri tecnici per fronteggiare situazioni di emergenza.
- Assistenza on-site presso stand o eventi fieristici o congressuali per garantire il corretto funzionamento degli apparati.

Modalità di erogazione del servizio

In relazione alle numerose sedi decentrate (biblioteche ed uffici) i servizi di supporto, manutenzione e assistenza sistemistica sono collocati centralmente presso la/le sedi centrali dell'Istituzione Biblioteche. Tali servizi si svolgono attraverso sistemi helpdesk tramite chiamata o per accesso diretto sull'applicativo tramite service desk plus. Le criticità possono essere gestite via telefono, via remoto o tramite intervento diretto nella sede interessata.

Tipologia oraria:

La flessibilità degli orari di lavoro è requisito fondamentale per l'ottimizzazione del servizio ; si articola normalmente su tutto l'arco giornaliero e settimanale. Per il Committente è indispensabile che il servizio non subisca variazioni quali-quantitative nell'ambito dell'orario concordato e che tenga conto di specifiche urgenze o mutate esigenze organizzative.

Gli orari per la copertura delle postazioni previste da contratto saranno trasmesse dall'Istituzione ai referenti di Zètema all'avvio del contratto e potranno variare, previa comunicazione, sulla base di diverse esigenze organizzative.

Attrezzature, strumenti di lavoro

Smartphone di servizio adeguati anche alla ricezione della posta elettronica e mezzo di trasporto. Le attività del servizio di assistenza si svolgono su tutte le biblioteche ed uffici.

Tutte le attività di assistenza sistemistica debbono colloquiare con le risorse esterne che a vario titolo sono coinvolte nei progetti e servizi, come Fastweb, Data Management, PA Digitale, etc., oltre ai vari fornitori di hardware in quanto responsabili delle garanzie sui prodotti forniti.

Requisiti e competenze richieste

Conoscenza approfondita a livello sistemistico dei seguenti sistemi operativi: Microsoft seven, 8 e versioni successive; Microsoft Server 2003/2008/2012 e versioni successive; Linux CentOS; Linux Squid Proxy; Linux Kiosk; Linux Ubuntu TLS server e client; Linux Zorin; Open LDAP;
conoscenza approfondita a livello sistemistico del software Sebina e SOL, problematiche di installazione e configurazione client, gestione e diagnosi dei guasti;
conoscenza approfondite dei software: Microsoft Office Professional, Liber Office;
conoscenza approfondita a livello gestionale dei software di management 3Com NBX V5000 (centralino VOIP); Cisco switch; Allied-Tellesin switch; Aruba Mobility Controller; ;
Conoscenza approfondita a livello sistemistico/gestionale del software VMWARE e Proxmox VE, dimostrata capacità di gestione di sistemi server virtualizzati e relative problematiche di installazione, diagnosi guasti e disaster recovery;
configurazione di sistemi storage RAID e Cluster di server, sistemi SUN e NAS;
conoscenza approfondita delle problematiche di gestione di rete MPLS e protocollo IP;

Tutto quanto sopra descritto deve essere dimostrabile tramite certificazioni o in alternativa tramite comprovata esperienza nel settore.

Aggiornamento professionale

Si dovrà prevedere aggiornamento e formazione professionale con cadenza annuale che preveda corsi di aggiornamento specifici e qualificanti, volti ad arricchire od aggiornare le competenze sui prodotti in uso presso l'amministrazione, da concordare con l'area di riferimento del servizio.

c. Servizio audio video Mediateca Roma

Descrizione attività

Il fine principale del Servizio Mediateca Roma è la valorizzazione della storia e della cultura della Capitale con particolare riguardo alla comunicazione delle attività delle Biblioteche di Roma. Il cuore di queste attività è la promozione del libro e della pubblica lettura. Mediateca Roma è quindi un archivio video che produce e conserva i video prodotti e li rende fruibili on line offrendo all'utente immagini e percorsi di navigazione.

Le attività che dovranno essere garantite sono le seguenti:

- documentazione audio video
- riprese in esterno con trasporto delle attrezzature
- montaggio e titolazione delle stesse
- post-produzione di documenti audiovisivi
- trattamento file digitali , encoding e backup
- Caricamento dei materiale video sui portali dell'Istituzione
- vigilanza attrezzature e segnalazione eventuali guasti e danneggiamenti

Modalità di erogazione del servizio

Il piano esecutivo delle riprese viene individuato dal responsabile dell'Ufficio Redazione secondo le esigenze di Biblioteche di Roma. Allo stesso modo il responsabile dell'Ufficio coordina il servizio sovrintendendo tutte le operazioni degli stessi. Anche per la post-produzione dei documenti audiovisivi, qualora questi siano di natura complessa, il servizio dovrà prevedere una autonomia nella gestione del lavoro ordinario, secondo le indicazioni di regia del responsabile dell'Ufficio. Il materiale girato (cassette minidv, dvd, etc.) e i file digitali (backup e encoding, etc.) devono essere tenuti presso l'Archivio Video Mediateca Roma dell'ISBCC che ne è proprietaria.

Per quanto riguarda le attrezzature di ripresa, montaggio e archiviazione digitale esse devono essere utilizzate con la massima cura, vigilandole durante l'uso e segnalando eventuali guasti e danneggiamenti.

Per le riprese in esterno deve essere previsto rimborso benzina a chilometraggio

Tipologia oraria

La flessibilità degli orari di lavoro è requisito fondamentale per l'ottimizzazione del servizio, si articola normalmente su tutto l'arco giornaliero e settimanale. Per il Committente è indispensabile che il servizio non subisca variazioni quali-quantitative nell'ambito dell'orario concordato e che tenga conto di specifiche urgenze o mutate esigenze organizzative.

Gli orari per la copertura delle postazioni previste saranno trasmesse dall'Istituzione ai referenti di Zètema all'avvio del contratto e potranno variare, previa comunicazione, sulla base di diverse esigenze organizzative.

Attrezzature

L'istituzione renderà disponibili le attrezzature audio video e di montaggio necessarie allo svolgimento del servizio e fornirà elenco del materiale. Zètema garantisce il corretto controllo, la cura e la vigilanza.

Requisiti e competenze richieste

Buona conoscenza dei sistemi di ripresa e montaggio audio-video, esperienza di ripresa audio-video digitale

Capacità di gestire in maniera autonoma sia le riprese audio-video sia il montaggio

Esperienza nel montaggio video su piattaforma Mac e pc

Ripresa audio-video digitale:

Buona conoscenza degli standard di ripresa video: HD, MP4, AVI, H264, FLV, MKV, M4V, 3GP, MOV, MPG, MPEG, VOB, RMVB, TS, M2TS, WMV, ASF, etc.

Buona conoscenza degli standard di ripresa Audio MP3, WMA, WAV, M4A, AAC, AC3, OGG, etc.

Montaggio video:

Buona conoscenza del sistema operativo Macintosh, esperienza di montaggio con Final Cut

Pro e Adobe Creative Suite per Macintosh e Pc

Export dei formati audio, video e fotografici

Backup dei formati audio video e fotografici su hard disk esterni singoli o Big NAS Pro

Encoding del montato nei formati compatibili con siti web, Mediateca Roma, piattaforma You

Tube Trasferimento file in FTP, Wetransfer, etc.

Tutto quanto sopra descritto deve essere dimostrabile tramite certificazioni o in alternativa tramite comprovata esperienza nel settore.

Aggiornamento professionale degli operatori

Gli operatori ciascuno con riferimento alla professionalità acquisita dovranno essere formati o/e aggiornati su i seguenti programmi:

Corso di editing video AFTER EFFECTS per Macintosh LIVELLO BASE e AVANZATO

Corso di grafica 3D BLENDER per Macintosh LIVELLO BASE E AVANZATO

Aggiornamenti dei programmi Final Cut Pro e Adobe Creative suite per Macintosh

Sedi e distribuzione delle postazioni relativamente al punto 2 lett. a) b) c)

SUPPORTO ALLE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E TECNICO INFORMATICO	
SEDI	n. POSTAZIONI
MARCONI - Servizio Tecnico informatico	3
ZANARDELLI - Economato	1
ZANARDELLI - Ufficio gestione risorse umane	4
ZANARDELLI - Ufficio bilancio	1
ZANARDELLI - protocollo	1
ZANARDELLI - segreteria di presidenza	1
BASAGLIA - Servizio tecnico audio - video	1
MEDIATECA ROMA - Servizio tecnico audio - video	1

Prestazioni straordinarie

In caso di particolari esigenze organizzative o iniziative ed eventi specifici, anche in fascia oraria serale, fino al limite massimo della mezzanotte, l'Istituzione richiederà per tutti i servizi di cui al punto 2 preventivamente, sulla base delle singole esigenze, le prestazioni eccedenti l'orario di servizio concordato.

Le maggiorazioni del costo saranno calcolate sulla base di quanto previsto da CCNL Federculture e dal contratto integrativo e fatturate separatamente con cadenza semestrale.

3. Progettazione e manutenzione

I servizi di progettazione e manutenzione elencati di seguito, data l'ampia tipologia e la complessità delle attività previste, saranno attivati sulla base delle singole esigenze rappresentate dall'Istituzione e definiti e regolamentati di volta in volta con specifici accordi. I relativi corrispettivi saranno quantificati secondo le modalità previste all'art.8 del Contratto.

a. MANUTENZIONE ORDINARIA E ATTIVITÀ DI CONDUZIONE DELLE SINGOLE SEDI

Svolgimento di prestazioni professionali nell'ambito delle attività e competenze specifiche attribuite all'Area Sedi e Servizi Tecnologici in materia di:

- manutenzione ordinaria e periodica delle sedi

(manutenzione edile; manutenzione elettrica; manutenzione ordinaria e periodica di legge impianti speciali, antintrusione, antifumo, termici; manutenzione ordinaria, periodica e straordinaria aree verdi)

- adeguamento delle sedi in materia di accessibilità, normative di sicurezza antincendio, adempimenti DL 81

(interventi di adeguamento degli immobili per garantire l'accesso di utenza disabile; interventi di adeguamento in relazione alle norme di sicurezza antincendio, in funzione della specifica destinazione d'uso degli immobili a Biblioteca di pubblica lettura; interventi di adeguamento degli immobili, finalizzati a garantire la sicurezza e il benessere di lavoratori e utenti in ordine a microclima, salubrità degli ambienti, corretta illuminazione naturale e artificiale, ergonomia delle postazioni di lavoro)

- interventi di manutenzione straordinaria delle sedi

(interventi edilizi per modificare l'assetto distributivo interno, in relazione a nuove funzioni; interventi edilizi necessari per consolidare, rinnovare e modificare gli edifici; per realizzare o integrare servizi igienico-sanitari; per realizzare o integrare impianti elettrici e tecnologici; interventi edilizi straordinari per garantire o ripristinare tempestivamente condizione di sicurezza a seguito di effrazioni, vandalismi, eventi atmosferici eccezionali, malfunzionamenti o rotture improvvise di parti degli edifici vetuste).

- Interventi di manutenzione straordinaria per organizzazione dei servizi in chiave di sistema

inserimento di nuovi servizi, revisione periodica dei progetti funzionali, riorganizzazione di servizi, riqualificazione periodica delle sedi in relazione agli obiettivi e alle scelte strategiche dell'Istituzione,

Per consentire le suddette realizzazioni si rendono necessarie le **seguenti prestazioni professionali**

- Progettazione architettonica, impiantistica e strutturale ai sensi del d.lgs. 163/06 e s.m.i. e del D.P.R. 207/2010

- Coordinamento progettazione architettonica, impiantistica, adeguamento alle normative, piani di prevenzione incendi e interventi applicativi DL 81 relativi nuove sedi e sedi esistenti.
- Predisposizione capitolati di appalto per lavori, impianti, arredi ed attrezzature
- Istruzione relativi atti amministrativi,
- Direzione dei lavori, contabilità, ed assistenza al collaudo per lavori riqualificazione, adeguamento alle normative e risanamento conservativo delle sedi esistenti;
- Coordinamento e gestione lavori manutenzione ordinaria e periodica delle sedi, adeguamento normativa e fornitura arredi
- Coordinamento e supervisione dei servizi di manutenzione periodica
- Reperimento sedi (valutazioni tecniche e studi di fattibilità)
- Mansioni di supporto, in ordine a elaborazione grafica in formato elettronico,
- Sovrintendenza consegne forniture, gestione inventari e magazzini,
- Preliminare verifica segnalazione guasti,
- Collaborazione a gestione lavori manutenzione ordinaria e periodica sedi;
- Redazione inventario elettronico
- Responsabilità Servizio Prevenzione e Protezione. Individuazione e valutazione di rischi e misure di sicurezza ambienti di lavoro Elaborazione misure preventive e protettive e procedure di sicurezza Sopralluoghi annuali con il medico competente presso ambienti di lavoro e informazioni ai lavoratori dei rischi. Predisposizione dei programmi di formazione e informazione.
- Gestione delle cartelle sanitarie e delle visite mediche obbligatorie, mansioni di supporto del Medico Competente e supporto del RSPP, collaborazione alla predisposizione di atti tecnico amministrativi e alla ottimizzazione dei servizi;

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

In relazione alle numerose sedi decentrate (biblioteche ed uffici) i servizi di supporto per la Manutenzione ordinaria e attività di conduzione delle singole sedi, sono collocati centralmente presso la/le sedi centrali dell'Istituzione Biblioteche. Tali servizi si svolgono attraverso sistemi helpdesk tramite chiamata o per accesso diretto sull'applicativo tramite service desk plus. Le criticità possono essere gestite via telefono, via remoto o tramite intervento diretto nella sede interessata.

TIPOLOGIA ORARIA:

La flessibilità degli orari di lavoro è requisito fondamentale per l'ottimizzazione del servizio; si articola normalmente su tutto l'arco giornaliero e settimanale.

REQUISITI E COMPETENZE RICHIESTE:

titoli accademici necessari per incarico Ufficio progettazione sedi e manutenzioni:

Laurea tecnica, in Architettura o Ingegneria

Abilitazione alla professione di Architetto o Ingegnere

Iscrizione all'Albo Professionale degli Architetti o degli Ingegneri di Roma

Diploma di geometra o perito Tecnico

Per incarico di RSPP: attestato di frequenza corso di formazione per gli addetti e i responsabili dei SPP con verifica dell'apprendimento rilasciato al termine del Modulo A (28+4 ore), Modulo B (40+8 ore), Modulo C (24+4 ore)

→ *all*

b. INTERVENTI STRAORDINARI DI ADEGUAMENTO E/O APERTURA E ALLESTIMENTO DI NUOVE SEDI

Fornitura di **servizi di ingegneria e architettura** per attività di progettazione e predisposizione di interventi di conservazione, ristrutturazione, apertura di nuove sedi ed ampliamento delle esistenti, allestimento di spazi espositivi, di accoglienza ed informazione. Nella programmazione degli interventi sono previsti progetti di riqualificazione/adequamento (in particolare: Biblioteche Raffaello, Flaminia, E.Morante, Villa Mercede) e aperture di nuove sedi (Collina della Pace; ex Sala Consiliare Torpignattara; Ex Deposito ATAC, Via della Lega Lombarda ; Labaro / Prima Porta).

Per consentire le suddette realizzazioni si rendono necessarie le seguenti prestazioni professionali:

- Progettazione architettonica, impiantistica e strutturale (preliminare, definitiva, esecutiva) compresa produzione elaborati grafici ed allegati tecnico-amministrativi ai sensi del d.lgs. 163/06 e s.m.i. e del D.P.R. 207/2010
- Direzione Lavori, Contabilità, Collaudi
- Coordinamento Sicurezza (D.Lgs. 81/2008) in fase progettuale ed esecutiva
- Espletamento pratiche per ottenimento approvazioni e autorizzazioni, relazioni e presentazione DIA necessarie ad assicurare la cantierabilità del progetto
- Espletamento pratiche per ottenimento autorizzazioni in materia di sicurezza antiincendio

Al fine di facilitare la pianificazione ed erogazione dei servizi, Zetema indicherà i propri responsabili (personale qualificato allo svolgimento delle attività relative ai servizi in argomento) ai quali sarà attribuita l'autonomia necessaria ad affrontare e risolvere problemi operativi e di coordinamento interno, in relazione agli obiettivi e alle esigenze dell'Istituzione.

Misurazione standard quali-quantitativi

La valutazione dei servizi prestati dovrà essere effettuata secondo le due dimensioni della qualità e dell'efficacia (*customer satisfaction*).

Per quanto concerne la **misurazione della qualità**, si dovranno identificare *ex ante* alcuni set di indicatori relativi ai vari processi di erogazione dei servizi, interni ed esterni. Ad es., relativamente al servizio di accoglienza, assistenza e front-office, alcuni indicatori, basati sulle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane* (AIB, 2000), sono:

- Iscritti sulla popolazione (penetrazione)
- Prestito per abitante
- Prestiti su collezione (circolazione)
- Prestiti su iscritti (fidelizzazione)

Per l'elaborazione degli indicatori, l'Ufficio Qualità dell'ISBCC renderà disponibili alcuni dati relativi agli output di ogni singola biblioteca, così come gli altri uffici interessati forniranno i dati sugli altri servizi di tipo interno.

Per quanto concerne la **misurazione della *customer satisfaction***, ovvero la capacità dei servizi di soddisfare i bisogni degli utenti, esterni o interni, dovrà essere effettuata una indagine, con cadenza biennale, che analizzi le aspettative e la qualità percepita degli utenti, con particolare attenzione relativamente ad alcuni aspetti rilevanti dei servizi offerti:

- aspetti immateriali (velocità delle prestazioni, correttezza delle informazioni, professionalità e competenza, ecc.)
- stili relazionali del personale (cortesia, atteggiamento disponibile e affabile, sollecitudine, attenzione personalizzata, ecc.)
- elementi soggettivi (tempo impiegato, utilità del servizio)

Entrambe le misurazioni sono rivolte ad innescare un processo continuo di miglioramento per il sistema bibliotecario e necessitano della massima condivisione tra la società Zètema e l'ISBCC. Verranno condivise tutte le quattro fasi di:

- (1) progettazione (individuazione di: obiettivi, metodo, campione);
- (2) raccolta dei dati;
- (3) analisi ed elaborazione dei dati;
- (4) redazione del report e comunicazione interna ed esterna.

Biblioteca 2015 - 1 aprile /31 dicembre	costo unitario	n.operatori	totale annuo	14%	totale complessivo	totale 9 mesi del 2015
Servizi di accoglienza, front - office e supporto alle attività culturali						
n. 55 operatori B2 30h	€ 29.219	55	1.607.045	€ 224.986	€ 1.832.031	€ 1.374.023
n. 6 operatori B2 30h con turno domenicale	€ 31.514	6	189.084	€ 26.472	€ 215.556	€ 161.667
n. 3 operatori B1 30h con turno domenicale serale e reperibilità	€ 36.384	3	109.152	€ 15.281	€ 124.433	€ 93.325
n.2 operatori B2 24h	€ 26.669	2	53.338	€ 7.467	€ 60.805	€ 45.604
n.1 operatore B1 30h	€ 28.978	1	28.978	€ 4.057	€ 33.035	€ 24.776
n.2 operatori B1 36h	€ 33.827	2	67.654	€ 9.472	€ 77.126	€ 57.844
n.1 operatore B2 37h	€ 36.927	1	36.927	€ 5.170	€ 42.097	€ 31.573
n.1 operatore C1 24h	€ 26.926	1	26.926	€ 3.770	€ 30.696	€ 23.022
n.1 operatore C1 30h e turno domenica	€ 34.556	1	34.556	€ 4.838	€ 39.394	€ 29.545
n.2 operatori C1 37h	€ 39.909	2	79.818	€ 11.175	€ 90.993	€ 68.244
Responsabile del servizio (1 unità quota parte 51%)			54.596	€ 7.643	€ 62.239	€ 46.680
Coordinamento del servizio (1 unità quota parte 41%)			15.672	€ 2.194	€ 17.866	€ 13.400
Ufficio staff area biblioteca (2 unità pro quota 75%)			70.766	€ 9.907	€ 80.674	€ 60.505
Gestione turnazioni, sostituzioni ecc.(1 unità pro quota 75%)			42.964	€ 6.015	€ 48.979	€ 36.734
Coordinatore sicurezza (1 unità pro quota 13%)			17.604	€ 2.465	€ 20.069	€ 15.052
Servizi e attività di carattere amministrativo e tecnico informatico						
Economato n. 1 operatore B2 FT	€ 36.927	1	36.927	€ 5.170	€ 42.097	€ 31.573
Gestione risorse umane - n.2 operatore B2 FT	€ 36.927	2	73.854	€ 10.340	€ 84.194	€ 63.145
Gestione risorse umane - n.2 operatore B3 36h	€ 36.035	2	72.070	€ 10.090	€ 82.160	€ 61.620
Ufficio Bilancio - n.1 operatore B3 36h	€ 36.035	1	36.035	€ 5.045	€ 41.080	€ 30.810
Segreteria di presidenza - n.1 operatore B1 FT	€ 35.752	1	35.752	€ 5.005	€ 40.757	€ 30.568
Protocollo - n.1 operatore B2 37h	€ 36.927	1	36.927	€ 5.170	€ 42.097	€ 31.573
Supporto Tecnico Informatico - n.1 operatore B2 30h	€ 29.219	1	29.219	€ 4.091	€ 33.310	€ 24.982
Supporto Tecnico informatico - n.1 operatore C1 36h	€ 38.793	1	38.793	€ 5.431	€ 44.224	€ 33.168
Supporto Tecnico Informatico - n.1 operatore C1 37h	€ 39.909	1	39.909	€ 5.587	€ 45.496	€ 34.121
Supporto tecnico audio video - n.1 operatore B3 20h	€ 21.920	1	21.920	€ 3.069	€ 24.989	€ 18.742
Supporto tecnico audio video - n.1 operatore B3 36h	€ 36.035	1	36.035	€ 5.045	€ 41.080	€ 30.810
Servizi di supporto alla gestione e allo sviluppo sistemi informativi centrali e coordinamento reti e costi gestione servizio tecnico informatico	€ 50.065		50.065	€ 7.009	€ 57.074	€ 42.806
Servizio Helpdesk informatico			25.000	€ 3.500	€ 28.500	€ 21.375
Ufficio staff area biblioteche (1 unità pro quota 38%)			16.170	€ 2.264	€ 18.434	€ 13.825
Totale servizi e attività di carattere amministrativo e tecnico informatico						
Totale servizi di accoglienza, front - office, attività culturali e di carattere amministrativo e tecnico - 9 mesi*			2.982.757	417.726	3.401.483	€ 2.551.112

Biblioteche 2015 - 3 aprile /31 dicembre	costo unitario	n.operatori	totale annuo	14%	totale complessivo	totale 9 mesi del 2015
Servizi di gestione sale multimediali, progetti sul territorio e orientamento e servizi all'utenza						
n.15 operatori C1 32h	€ 30.242	15	453.630	€ 63.508	€ 517.138	€ 387.854
Ufficio di area (1 unità)			39.791	€ 5.571	€ 45.362	€ 34.021
Totale servizi di gestione sale multimediali, territorio e servizi all'utenza - 9 mesi*			493.421	69.079	562.500	€ 421.875

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

Biblioteche 2016 e 2017	costo unitario	n.operatori	totale annuo	14%	totale annuo
Servizi di accoglienza, front - office e supporto alle attività culturali					
n. 55 operatori B2 30h	€ 29.219	55	1.607.045	€ 224.986	€ 1.832.031
n. 6 operatori B2 30h con turno domenicale	€ 31.514	6	189.084	€ 26.472	€ 215.556
n. 2 operatori B1 30h con turno domenicale serale e reperibilità	€ 36.384	3	109.152	€ 15.281	€ 124.433
n.2 operatori B2 24h	€ 26.669	2	53.338	€ 7.467	€ 60.805
n.1 operatore B1 30h	€ 28.978	1	28.978	€ 4.057	€ 33.035
n.1 operatori B1 36h	€ 33.827	2	33.827	€ 4.736	€ 38.563
n.2 operatore B2 37h	€ 36.927	1	73.854	€ 10.340	€ 84.194
n.1 operatore C1 24h	€ 26.926	1	26.926	€ 3.770	€ 30.696
n.1 operatore C1 30h e turno domenica	€ 34.556	1	34.556	€ 4.838	€ 39.394
n.2 operatore C1 37h	€ 39.909	2	79.818	€ 11.175	€ 90.993
Responsabile del servizio (1 unità quota parte 59%)			54.596	€ 7.643	€ 62.239
Coordinamento del servizio (1 unità quota parte 54%)			15.672	€ 2.194	€ 17.866
Ufficio staff area biblioteche (2 unità)			70.766	€ 9.907	€ 80.674
Gestione turnazioni, sostituzioni etc.(1 unità)			42.964	€ 6.015	€ 48.979
Coordinatore sicurezza (1 unità pro quota 15%)			17.604	€ 2.465	€ 20.069
Servizi e attività di carattere amministrativo e tecnico					
Informatico					
Economato n. 1 operatore B2 FT	€ 36.927	1	36.927	€ 5.170	€ 42.097
Gestione risorse umane - n.2 operatore B2 FT	€ 36.927	2	73.854	€ 10.340	€ 84.194
Gestione risorse umane - n.2 operatore B3 36h	€ 36.035	2	72.070	€ 10.090	€ 82.160
Ufficio Bilancio - n.1 operatore B3 36h	€ 36.035	1	36.035	€ 5.045	€ 41.080
Segreteria di presidenza - n.1 operatore B1 FT	€ 35.752	1	35.752	€ 5.005	€ 40.757
Protocollo - n.1 operatore B2 37h	€ 36.927	1	36.927	€ 5.170	€ 42.097
Supporto Tecnico Informatico - n.1 operatore B2 30h	€ 29.219	1	29.219	€ 4.091	€ 33.310
Supporto Tecnico informatico - n.1 operatore C1 36h	€ 38.793	1	38.793	€ 5.431	€ 44.224
Supporto Tecnico Informatico - n.1 operatore C1 37h	€ 39.909	1	39.909	€ 5.587	€ 45.496
Supporto tecnico audio video - n.1 operatore B3 20h	€ 21.920	1	21.920	€ 3.069	€ 24.989
Supporto tecnico audio video - n.1 operatore B3 36h	€ 36.035	1	36.035	€ 5.045	€ 41.080
Servizi di supporto alla gestione e allo sviluppo sistemi informatici centrali e coordinamento reti e costi gestione servizio tecnico informatico	€ 50.065		50.065	€ 7.009	€ 57.074
Servizio Helpdesk informatico			25.400	€ 3.556	€ 28.956
Ufficio staff area biblioteche (1 unità pro quota 36%)			12.670	€ 1.774	€ 14.443
Totale servizi e attività di carattere amministrativo e tecnico Informatico					
			2.983.757	417.726	3.401.482

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