

Servizi integrati di biblioteca dell'Università degli Studi di Trieste

Capitolato speciale d'appalto

DEFINIZIONI

Nell'ambito dei presenti atti di gara si intende per:

- “**Stazione appaltante**”, “**Committente**”, “**Amministrazione**”, l'Università degli Studi di Trieste.
- “**Appaltatore**”, “**Affidatario**”, “**Ditta**”, “**Aggiudicatario**” o “**Impresa**”, la Ditta o Impresa aggiudicataria dell'appalto.
- “**Centracon**”, il Centro servizi di Ateneo per il trasferimento delle conoscenze.
- “**SBA**”, il Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università degli Studi di Trieste
- “**Area**”, “**Area delle biblioteche**”, struttura organizzativa di SBA che raggruppa più biblioteche disciplinarmente omogenee.
- “**Biblioteca**”, ogni singola struttura di SBA interessata dal presente Appalto e così denominata:

Area biblioteche di scienze economiche, giuridiche, politiche e sociali

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. Biblioteca Europa – Generale | Piazzale Europa, 1 Trieste |
| 2. Biblioteca Europa – Scienze giuridiche | Piazzale Europa, 1 Trieste |
| 3. Biblioteca Europa – Socio-politica | Piazzale Europa, 1 Trieste |
| 4. Biblioteca di economia | Piazzale Europa, 1 Trieste |
| 5. Biblioteca della sede di Gorizia | Via Alviano 18, Gorizia |
| 6. Biblioteca della Scuola di lingue | Via Filzi 14, Trieste |

Area biblioteche di scienze, tecnologie e scienze della vita

- | | |
|--|---------------------------|
| 7. Biblioteca tecnico-scientifica | Via Valerio 10, Trieste |
| 8. Biblioteca tecnico-scientifica – sez. Arch. urbanistica | Via Valerio, Trieste |
| 9. Biblioteca tecnico-scientifica – sez. Sc. matematiche | Via Valerio 12/1, Trieste |
| 10. Biblioteca tecnico-scientifica – sez. Sc. chimiche | Via Giorgeri 1, Trieste |
| 11. Biblioteca San Giovanni | Via Weiss 4, Trieste |

Area biblioteche di scienze umanistiche

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 12. Biblioteca di filosofia, lingue e letterature | Androna C. Marzio 10, Trieste |
| 13. Biblioteca di scienze della formazione e comunicazione | Via Montfort 3, Trieste |
| 14. Biblioteca di scienze dell'antichità storia e arte – sez. Antichità | Via Lazzaretto Vecchio 6, Trieste |
| 15. Biblioteca di scienze dell'antichità storia e arte – sez. Storia | Via Economo 4, Trieste |

Art. 1 – Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento dei "Servizi integrati di Biblioteca dell'Università degli Studi di Trieste" come meglio definiti negli articoli seguenti.

Non è prevista alcuna distinzione tra servizi principali e secondari, pertanto la partecipazione in raggruppamento potrà avvenire solo nella forma del raggruppamento orizzontale, per il quale ciascun operatore economico raggruppato esegue il medesimo tipo di prestazione.

Art. 2 - Durata del servizio

Il servizio avrà durata di 6 anni a decorrere dalla sottoscrizione del contratto oppure dalla data di avvio anticipato del servizio.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla proroga del contratto per un anno, qualora ne ricorrano i presupposti di legge e secondo le modalità e condizioni previste dalla legge stessa, previo interpello dell'Affidatario.

Art. 3 - Importo dell'appalto

L'importo complessivo presunto, soggetto a ribasso d'asta, per l'intera durata del contratto comprensiva di eventuale proroga ammonta a € 4.229.666,00 (Iva esclusa).

Ai sensi del D. LGS n. 81/2008 e smi si evidenzia che i costi della sicurezza derivanti da rischi di natura interferenziale sono pari a euro 0,00 (zero).

Sono a carico dell'Impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'appalto.

La determinazione del prezzo offerto per l'intero appalto avverrà utilizzando come unità di misura il costo orario.

Il costo orario posto a base d'asta è pari ad € 19,00 (Iva esclusa).

Il fatturato annuo dell'appalto verrà comunque determinato a misura su base mensile in base al computo delle prestazioni effettivamente eseguite.

Gli importi succitati non sono impegnativi per l'Amministrazione, che si riserva la facoltà, a seconda delle effettive proprie esigenze organizzative o vincoli finanziari, di apportarvi variazioni, in più o in meno, entro la misura massima del 20% dell'importo di aggiudicazione complessivo, che l'Affidatario è tenuto ad accettare alle stesse condizioni contrattuali, senza poter accampare pretese per indennizzi o risarcimenti di sorta.

Tali possibili varianti sono giustificate dall'eventuale modifica dei budget messi a disposizione e da motivi legati alla riorganizzazione e all'accorpamento delle biblioteche.

La seguente tabella riporta indicativamente il fabbisogno ore/uomo settimanale e annuale per le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo; l'articolazione del quadro orario giornaliero verrà concordata con i Referenti prima dell'avvio della commessa. Tali valori potranno variare nell'effettivo svolgimento del servizio. In alcuni casi sarà prevista allo sportello la compresenza del personale dipendente dell'appaltatore con il personale dipendente dall'Amministrazione.

Tabella 1:

Biblioteca	Orario settimanale standard della biblioteca (43 settimane)	Ore settimanali richieste per orario standard	Orario settimanale ridotto della biblioteca (4 settimane)	Ore settimanali richieste per orario ridotto	15' prima dell'apertura e/o dopo la chiusura (ore complessive richieste)	Ore annuali richieste	Costo orario presunto	Fabbisogno annuale
Area biblioteche di scienze economiche, giuridiche, politiche e sociali								
Biblioteca Europa – Generale	Lun-Gio 16-19; Ven 13-19	36	Lun-Ven 9-13	40	117	1.825	19,00	34.675,00
Biblioteca Europa – Scienze giuridiche	Lun-Gio 9-17; Ven 9-13	64	Lun-Ven 9-13	40	117	3.029	19,00	57.551,00
Biblioteca Europa – Socio-politica	Lun-Gio 9-17; Ven 9-13	32	Lun-Ven 9-13	20	117	1.573	19,00	29.887,00
Biblioteca di economia	Lun-Gio 9-17; Ven 09-13	64	Lun-Ven 9-13	40	117	3.029	19,00	57.551,00
Biblioteca della sede di Gorizia	Lun-Gio 9-18.30; Ven 09-13	26	Lun-Ven 9-14	20	59	1.257	19,00	23.883,00
Biblioteca della Scuola di lingue	Lun-Ven 9-19	61	Lun-Ven 9-13	20	117	2.820	19,00	53.580,00
Area biblioteche di scienze, tecnologie e scienze della vita								
Biblioteca tecnico-scientifica	Lun-Gio 9-19; Ven 9-13	88	Lun-Ven 9-13	40		3.944	19,00	74.936,00
Biblioteca tecnico-scientifica – sez Architettura urbanistica	Mar-Gio 9-13	12	Mar-Gio 09-13	12		564	19,00	10.716,00
Biblioteca tecnico-scientifica – sez. Sc. matematiche	Lun-Gio 10-17; Ven 9-13	32	Lun-Ven 9-13	20		1.456	19,00	27.664,00
Biblioteca tecnico-scientifica – sez. Sc. chimiche	Lun-Gio 10-15	20	Lun-Gio 10-15	20		940	19,00	17.860,00
Biblioteca San Giovanni	Lun-Gio 9-18; Ven 9-13	40	Lun-Ven 9-13	20		1.800	19,00	34.200,00
Area biblioteche di scienze umanistiche								
Biblioteca di filosofia, lingue e letterature	Lun-Gio 9-19; Ven 9-17	55	Lun-Ven 9-13	20	59	2.504	19,00	47.576,00
Biblioteca di scienze della formazione e comunicazione	Lun-Gio 9-19; Ven 9-17	60	Lun-Ven 9-13	20		2.660	19,00	50.540,00
Biblioteca di scienze dell'antichità storia e arte – sez. Antichità	Lun-Gio 9-18; Ven 9-13	40	Lun-Ven 9-13	20		1.800	19,00	34.200,00
Biblioteca di scienze dell'antichità storia e arte – sez. Storia	Lun-Gio 9-18; Ven 9-13	47	Lun-Ven 9-13	20		2.101	19,00	39.919,00
Ore per emergenze e copertura assenze						500	19,00	9.500,00
Totale Sistema Bibliotecario di Ateneo						31.802	19,00	604.238,00

Art. 4 – Pagamenti e fatturazione

La fatturazione avrà cadenza bimestrale e il pagamento avverrà entro 30 giorni dalla data di accertamento della prestazione da parte del direttore dell'esecuzione, che avverrà nel termine di 30 giorni dal ricevimento della relativa fattura, previa acquisizione del Durc con esito regolare.

Le fatture dovranno essere accompagnate da una nota contabile ove saranno indicati i servizi eseguiti, il dettaglio delle ore fornite per le diverse postazioni, il prezzo applicato come risultante dall'offerta in sede di gara e il prezzo complessivo al netto IVA.

L'Appaltatore applicherà l'IVA ove prevista dalla normativa vigente.

Sull'importo netto progressivo delle prestazioni verrà operata la ritenuta di cui all'art. 4 c. 3 del DPR 5 ottobre 2012, n. 207 (Regolamento appalti). Le ritenute verranno annualmente svincolate con l'ultimo pagamento dell'anno solare all'Affidatario, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

Art. 5 – Oneri dell'Appaltatore e contratto collettivo

Tutti gli oneri relativi alle retribuzioni, compensi, sicurezza e prevenzione, previdenza ed assicurazione dei propri dipendenti e collaboratori, impiegati nell'esecuzione del presente appalto, sono a carico della Ditta.

L'Affidatario si impegna, nei confronti della totalità del personale posto alle sue dirette dipendenze ed impiegato nell'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto, a rispettare le disposizioni in tema di sicurezza e condizioni di lavoro.

In particolare, nell'organizzazione del servizio la Ditta dovrà garantire il rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 8 aprile 2003, n. 66 "Attuazione delle direttive 93/104/CE e 2000/34/CE concernenti taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro".

L'Affidatario, sempre nei riguardi dei soggetti di cui ai commi precedenti, si impegna a rispettare le disposizioni in materia di costo del lavoro, così come determinato sulla base dei valori economici previsti dalla contrattazione collettiva, stipulata dai sindacati comparativamente più rappresentativi, e delle norme in materia previdenziale ed assistenziale.

Il CCNL applicato e il livello di trattamento economico del personale dovranno essere coerenti con l'oggetto dell'appalto.

Tutti i lavoratori suddetti devono essere assicurati presso l'INAIL contro gli infortuni sul lavoro e presso l'INPS per quanto riguarda le malattie e le assicurazioni sociali.

Si precisa che, a richiesta, l'Affidatario dovrà trasmettere al Committente l'elenco nominativo del personale impiegato, nonché il numero di posizione assicurativa presso gli Istituti sopra citati e la dichiarazione di aver provveduto ai relativi versamenti dei contributi.

I suddetti obblighi vincolano la Ditta anche se non aderente alle associazioni stipulanti e/o nell'eventualità in cui la stessa cessi di farne parte in corso di esecuzione del servizio. In ogni caso, gli obblighi di cui al presente articolo vincolano la ditta indipendentemente dalla natura industriale o artigianale, dalla struttura e dimensione della stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale.

Qualora il Committente riscontrasse, o venissero denunciate da parte dell'Ispettorato del Lavoro, violazioni alle disposizioni sopra elencate si riserva il diritto insindacabile di sospendere l'emissione dei mandati di pagamento sino a quando l'Ispettorato del Lavoro non abbia accertato che ai lavoratori dipendenti sia stato corrisposto il dovuto ovvero che la vertenza sia stata risolta.

In considerazione dell'oggetto del presente capitolato e delle funzioni richieste, il personale preposto dall'Aggiudicatario allo svolgimento del servizio dovrà risultare di tutta soddisfazione per il Committente, in ordine alle caratteristiche professionali e tecniche.

Il Committente si riserva di segnalare eventuali inadeguatezze del personale dell'Aggiudicatario in rapporto alle funzioni indicate nel presente capitolato e, nel caso in cui non risultasse possibile avviare a dette inadeguatezze, di richiedere alla controparte l'immediata sostituzione.

L'Aggiudicatario deve adempiere alla richiesta di sostituzione nel termine più breve indicato dal Committente, o immediatamente, qualora lo stesso Committente ne documenti l'urgenza.

Il servizio attualmente è svolto con personale assunto applicando il CCNL Cooperative del settore Socio-Sanitario-Assistenziale-Educativo.

Si ricorda che il CCNL prevede specifiche modalità di tutela dell'occupazione degli operatori attualmente addetti al servizio in caso di cessazione dell'Appalto. La tabella seguente riporta l'organico del personale attualmente addetto al servizio.

Tabella 2:

Ruolo	N. persone	Anno di assunzione	Ore settimanali	Tot ore settimanali
coordinatore	1	2006	20	20
addetti	2	2006	38	76
addetti	3	2006	30	90
addetti	1	2007	20	20
addetti	1	2008	38	38
addetti	1	2008	35	35
addetti	1	2008	30	30
addetti	1	2009	20	20
addetti	1	2009	30	30
addetti	1	2010	16	16
addetti	1	2010	35	35
addetti	1	2012	23	23
addetti	4	2012	32	128
addetti	3	2012	28	84
addetti	2	2012	17	34
Totale	24			679

Art. 6 – Sicurezza

L'Affidatario è tenuto al rispetto del D. Lgs. 81/2008 in materia di sicurezza e, dove necessario, dovrà intervenire con personale appositamente formato in materia.

Ai sensi del D. Lgs. 81/2008, il Committente provvederà a fornire all'Affidatario dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività dell'Ateneo. A tal fine l'Appaltatore, prima della stipula del contratto, provvederà ad inviare presso i luoghi di lavoro (biblioteche) oggetto dell'Appalto, coordinandosi con i diversi Responsabili, il proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, ex D.Lgs 81/2008, o suo delegato

Art. 7 – Responsabilità dell'Appaltatore e assicurazione

L'Appaltatore dichiara e garantisce che è in grado di fornire i servizi oggetto della presente gara e che gli stessi saranno effettuati a regola d'arte, conformemente a tutte le leggi e i regolamenti applicabili al momento in cui verranno resi.

L'Appaltatore userà la massima diligenza nella realizzazione del servizio, in considerazione dell'importanza che questo riveste per il Committente.

Nell'effettuazione del servizio, l'Appaltatore dovrà ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato dal proprio personale a beni mobili ed immobili di proprietà dell'Ateneo o comunque da quest'ultimo detenuti o posseduti a diverso titolo.

L'Appaltatore dovrà altresì ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato dal proprio personale a persone presenti, a vario titolo (corpo docente, personale amministrativo, studenti, ospiti, ecc.), negli ambienti dell'Ateneo.

A tal fine, a copertura dei rischi di cui ai precedenti commi, l'Appaltatore è tenuto alla stipula, con primaria compagnia di assicurazione, di una polizza R.C.T. per un massimale non inferiore ad € 2.500.000,00,00 (duemilionicinquecentomila/00) per sinistro.

In tale polizza, della quale dovrà essere prodotta copia da inviare al Committente prima della stipulazione del contratto, il Committente dovrà risultare espressamente incluso nel novero dei terzi.

Art. 8 – Garanzia definitiva

Prima della stipula del contratto, l'Appaltatore dovrà prestare garanzia definitiva, in riferimento:

- alle obbligazioni contrattuali;
- al risarcimento degli eventuali danni dipendenti dal mancato adempimento delle obbligazioni contrattuali;
- al rimborso di somme che, eventualmente, il Committente gli abbia corrisposto indebitamente.

Tale garanzia definitiva dovrà corrispondere ad un importo pari al 10% dell'importo di aggiudicazione presunto in contratto (al netto di IVA), nel caso di aggiudicazione con ribasso d'asta non superiore al 10%.

La garanzia definitiva è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10% nel caso in cui il ribasso d'asta sia superiore al 10% e di due punti percentuali per ogni punto di ribasso nel caso di ribasso superiore al 20%. La seguente tabella esemplifica la quantificazione della garanzia:

Tabella 3

% Ribasso	% Garanzia definitiva
≤10%	10%
= 11%	11%
= 12%	12%
= 13%	13%
= 14%	14%
= 15%	15%
= 16%	16%
= 17%	17%
= 18%	18%
= 19%	19%
= 20%	20%
= 21%	22%
= 22%	24%
= 23%	26%
...	...

A norma di legge, le percentuali della garanzia fideiussoria sopra indicate verranno ridotte del 50% essendo obbligatorio per le imprese il possesso di certificazione EN ISO 9001:2000 in corso di validità ovvero EN ISO 9001:2008, rilasciata da organismo riconosciuto in sede EA.

La garanzia definitiva dovrà essere prestata nelle forme indicate nel Disciplinare di gara.

La garanzia definitiva sarà svincolata dal Committente nei termini di legge.

Art. 9 – Inadempienze della Ditta e penali

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto dell'Amministrazione di pretendere il risarcimento di ulteriori e/o maggiori spese e danni per le violazioni e le inadempienze che si risolvano in una non corretta gestione del servizio, l'Amministrazione si riserva di applicare penali nei casi e con le modalità di seguito descritte:

- ritardo nell'avvio del servizio da parte dell'Aggiudicatario del contratto di appalto: euro 1.500,00 per ogni giorno di ritardo e fino ad un massimo di giorni 10, decorsi i quali l'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere automaticamente il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.;
- ritardo nell'apertura giornaliera dei servizi descritti nel capitolato: da euro 100,00 a euro 500,00 per ogni 10 minuti di ritardo a seconda della gravità della mancanza commisurata al disservizio arrecato all'utenza;
- ritardo nella sostituzione del personale mancante nella intera giornata lavorativa, con disservizio verso l'utenza finale: da euro 50,00 a euro 250,00 per ogni ora di ritardo a seconda della gravità della mancanza;
- ritardo o mancata esecuzione delle prestazioni previste in offerta tecnica come miglioria o come metodologie specifiche di esecuzione del servizio: da euro 500,00 a euro 5.000,00 per ogni giorno di ritardo a seconda della gravità della mancanza;
- ritardo o mancata esecuzione dei servizi tecnici gratuiti aggiuntivi previsti in offerta tecnica: da euro 500,00 a euro 5.000,00 per ogni giorno di ritardo a seconda della gravità della mancanza;
- danni arrecati dal personale impiegato dalla Impresa aggiudicataria: l'Amministrazione applicherà una penale pari al 10% dell'ammontare del danno, oltre al relativo addebito delle spese sostenute per le riparazioni;
- mancato rispetto degli altri adempimenti previsti dal presente capitolato: l'Amministrazione potrà applicare una penale, commisurata alla gravità dell'inadempienza e quantificata a suo insindacabile giudizio da un minimo di euro 500,00 ad un massimo di euro 5.000,00;
- accertata assenza del personale addetto al presidio: l'Amministrazione potrà applicare una penale, commisurata alla gravità dell'assenza e quantificata a suo insindacabile giudizio, da un minimo di euro 500,00 ad un massimo di euro 5.000,00. Le ore di mancato servizio saranno inoltre detratte dalla fattura del mese successivo, arrotondando all'ora intera;
- mancato rispetto dei termini di reperibilità del Referente dell'Affidatario di cui all'articolo 16, con i relativi tempi di intervento: l'Amministrazione potrà applicare una penale, commisurata alla gravità della mancata reperibilità e quantificata a suo insindacabile giudizio, da un minimo di euro 500,00 ad un massimo di euro 5.000,00.

L'ammontare delle penali verrà dedotto dalla somma dovuta all'aggiudicatario; se questa fosse nulla o insufficiente le penali saranno portate a detrazione sulla garanzia definitiva di cui all'art. 8 del presente capitolato.

Art. 10 – Forza maggiore

Nel caso di sospensione del servizio, determinata da causa di forza maggiore, in nessun modo imputabile a responsabilità, diretta o indiretta, dell'Affidatario non si procederà all'applicazione di penali in capo all'Appaltatore qualora detta sospensione sia comunicata e giustificata anticipatamente al Committente, almeno tre giorni prima del suo verificarsi o comunque in modo tempestivo appena ne abbia notizia, dando prova dell'impossibilità dell'esecuzione del servizio.

In ogni caso il Committente non sarà tenuto a pagare quanto corrisponde al valore del mancato servizio.

Art. 11 – Risoluzione

Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata all'Affidatario dal Responsabile dell'esecuzione del contratto a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata anche per telefax o PEC, in cui faranno fede esclusivamente la data e l'ora di trasmissione dell'Amministrazione all'Affidatario. Entro 3 giorni dalla data della suddetta comunicazione l'Affidatario può presentare eventuali osservazioni. Decorso il suddetto termine l'Amministrazione, qualora non riceva giustificazioni oppure, ricevute, non le ritenga valide, applicherà le penali, o comunque adotterà le scelte ritenute più opportune.

Nel caso in cui sia rilevata una situazione di grave inadempimento, l'Amministrazione invierà all'appaltatore, a mezzo di raccomandata a/r, diffida ad adempiere entro il termine di quindici giorni dalla ricezione.

Se l'Affidatario non provvederà all'adempimento nel termine predetto, si procederà alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c.

L'Amministrazione ha inoltre facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione del servizio;
- stato di inosservanza dell'Affidatario riguardo a tutti i debiti contratti per l'esercizio della propria impresa e lo svolgimento del contratto;
- revoca, decadenza, annullamento delle eventuali licenze o autorizzazioni prescritte da norme di legge speciali e generali di cui al presente capitolato;
- esecuzione del servizio con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato;
- inadempienza accertata delle norme di legge su prevenzione degli infortuni, sicurezza sul lavoro e assicurazioni obbligatorie delle maestranze nonché del rispetto dei contratti collettivi di lavoro;
- sospensione del servizio senza giustificato motivo;
- ritardi nell'effettuazione delle prestazioni e adempimenti previsti dal presente capitolato superiori a 10 giorni rispetto al termine indicato in capitolato;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge, regolamento e delle clausole contrattuali, tali da compromettere la qualità, la regolarità e la continuità del servizio;
- reiterate situazioni di mancato rispetto delle modalità di esecuzione contrattuali o reiterate irregolarità o inadempimenti nell'esecuzione del servizio;
- applicazione di n.3 comunicazioni formali di grave inadempienza;
- cessione dell'Azienda, per cessione ramo di attività, oppure, nel caso di concordato preventivo, per fallimento, per stato di moratoria e per conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa.

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, l'Amministrazione potrà provvedere d'ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'Affidatario, il regolare funzionamento del servizio.

Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, il gestore sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti, ed alla corresponsione delle maggiori spese che l'Amministrazione dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

L'Affidatario può chiedere la risoluzione del contratto in caso di sopravvenuta impossibilità ad eseguire la prestazione per causa non imputabile allo stesso, secondo le disposizioni del Codice Civile (art. 1463).

La risoluzione del contratto comporta la perdita, in capo all'appaltatore, della cauzione definitiva.

Art. 12 – Recesso

L'Amministrazione può recedere dal contratto nei seguenti casi non imputabili all'impresa:

- per motivi di pubblico interesse;
- in qualsiasi momento dell'esecuzione, avvalendosi delle facoltà concesse dal Codice Civile ed in particolare dell'art. 1464.

L'Affidatario è tenuto all'accettazione del recesso unilaterale dal contratto in qualsiasi momento, salvo l'obbligo del preavviso di almeno 60 giorni naturali e consecutivi, qualora l'Amministrazione intenda provvedere diversamente in merito all'esecuzione, totale o parziale, del servizio assegnato.

L'Amministrazione è in ogni caso esonerata dalla corresponsione di qualsiasi indennizzo o risarcimento.

Art. 13 – Divieto di cessione del contratto e subappalto

Non è ammessa la cessione del contratto, in tutto o in parte, a pena di risoluzione del medesimo, con conseguente perdita della cauzione definitiva, fatto salvo ogni ulteriore risarcimento dei danni eventualmente arrecati all'Amministrazione. È ammesso il subappalto secondo quanto previsto dall'art.118 del Codice Appalti.

Art. 14 – Controversie e foro competente

Qualunque contestazione dovesse eventualmente sorgere nel corso dell'esecuzione del servizio, non si ammetterà alcun diritto in capo all'appaltatore di sospendere unilateralmente il servizio, né di procedere alla riduzione o alla modificazione del medesimo.

Nel caso di controversie in merito all'interpretazione del presente Capitolato ed all'esecuzione del conseguente contratto è competente il Foro di Trieste.

Non verrà fatto ricorso all'arbitrato di cui all'art 241 del Codice Appalti.

Art. 15 – Vigilanza e controlli

L'Amministrazione ha la facoltà di verificare in qualsiasi momento, durante l'esecuzione del servizio, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni e, a tal fine, l'Impresa appaltatrice è tenuta a seguire le disposizioni a carattere generale ed operative impartite dal Direttore/Responsabile della Biblioteca, incaricato di effettuare la vigilanza.

Art. 16 - Revisione prezzi

La revisione del prezzo sarà regolata in base all'art. 115 del Codice dei contratti.

L'Amministrazione ogni anno nell'ultimo mese di servizio aprirà un'istruttoria per verificare l'effettivo aumento dei costi di fornitura del servizio e quantificare l'eventuale revisione dei prezzi dovuta. L'impresa dovrà dimostrare, entro il termine massimo di 15 giorni dalla richiesta, l'effettivo aumento dei costi di fornitura del servizio. L'Amministrazione quantificherà la revisione dovuta, che, in assenza dei dati e degli elenchi di cui all'articolo 7, comma 4, lettera c) e comma 5 del Codice dei contratti, potrà essere quantificata al massimo nella misura della media annuale dell'indice ISTAT FOI.

SPECIFICHE TECNICHE GENERALI

Art. 17 – Condizioni minime di fornitura del servizio

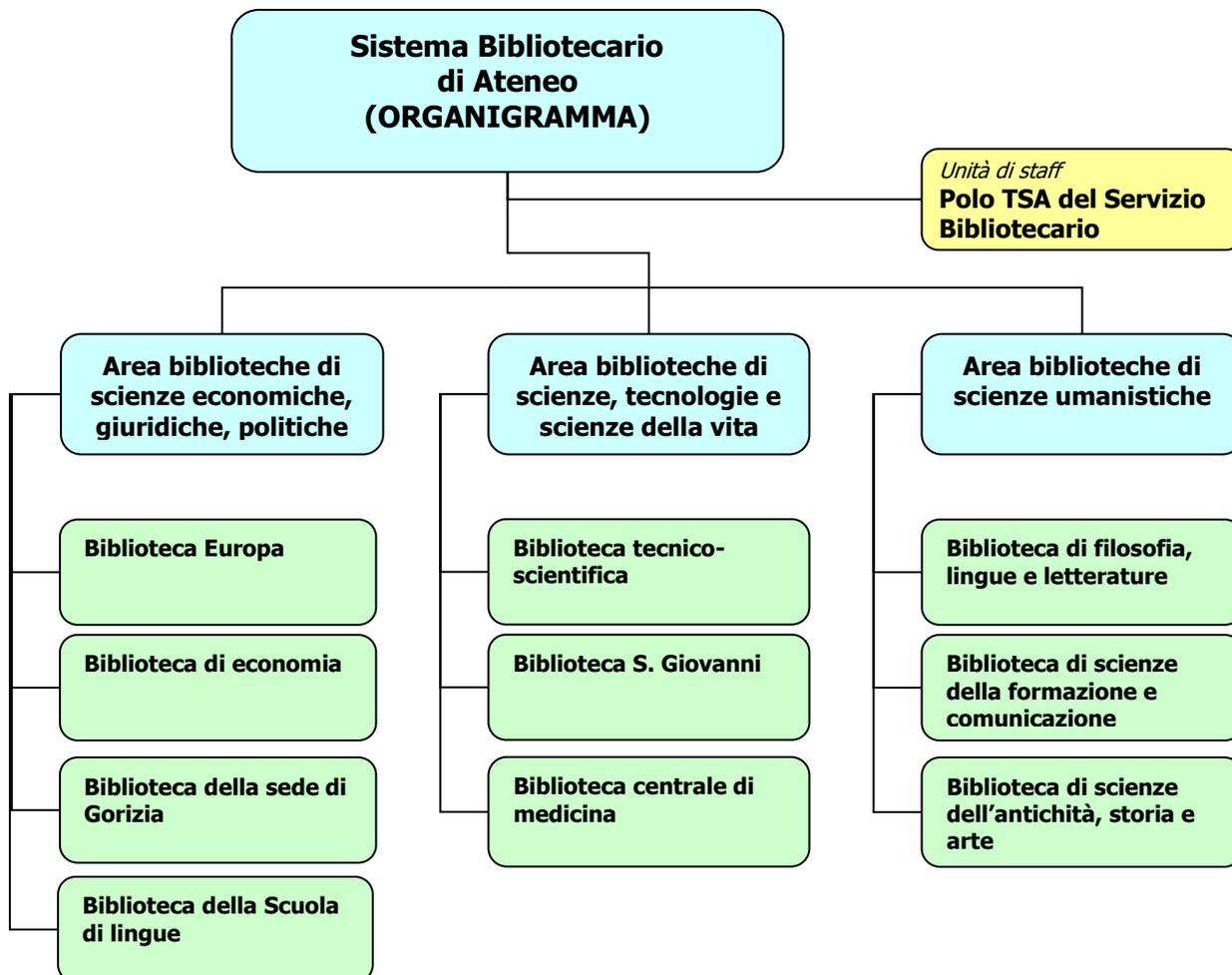
Le indicazioni fornite nel presente capitolato devono intendersi quali requisiti minimi che l'offerta di ogni singolo concorrente deve soddisfare per essere considerata valida.

Le ditte concorrenti possono pertanto proporre servizi aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel presente documento, senza che ciò comporti oneri ulteriori per il Committente.

Art. 18 – Struttura organizzativa

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo è articolato in tre Aree, che organizzano le Biblioteche, alcune Biblioteche hanno più di un punto di servizio al pubblico.

La riorganizzazione edilizia in corso prevederà l'accorpamento di alcuni degli attuali punti di servizio nella struttura edilizia definitiva (cfr. organigramma).



L'organizzazione dei servizi al pubblico terrà conto della riorganizzazione edilizia in corso e prevederà gradualmente l'avvio dell'accorpamento dei punti di servizio di cui è prevista la chiusura.

Ogni Area è gestita da un Direttore, ogni Biblioteca è gestita da un Responsabile.

Il Direttore, in accordo con i Responsabili, pianifica il calendario annuale dei servizi al pubblico delle Biblioteche dell'Area sulla base della programmazione del Sistema Bibliotecario di Ateneo e assegna ai Responsabili la gestione delle ore della Biblioteca di pertinenza.

Il Direttore interviene per i problemi che riguardano l'insieme delle Biblioteche dell'Area o problemi intervenuti tra il Committente e il Responsabile della singola Biblioteca.

La gestione amministrativo-gestionale del Sistema Bibliotecario di Ateneo ricade in capo al Centracon – Centro servizi di Ateneo per il trasferimento delle conoscenze.

Art. 19 – Tipologia dei servizi di biblioteca richiesti

I servizi di seguito elencati sono di norma svolti in tutte le Biblioteche SBA –v. art. 3, Tabella 1 -, salvo modifiche comunicate preventivamente all'Appaltatore.

La gestione di tali attività richiede una stretta collaborazione con tutti gli altri settori e servizi della Biblioteca e del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

Le modalità di effettuazione dei servizi sono descritte negli articoli successivi e potranno variare per obiettivi cambi organizzativi o per successive disposizioni del Direttore/Responsabile della Biblioteca.

Art. 19.1 – Apertura e chiusura della biblioteca, sorveglianza locali

- Presa in consegna delle chiavi presso la portineria o altro luogo espressamente indicato, conservazione delle medesime in un luogo concordato con il Direttore/Responsabile della Biblioteca e loro restituzione alla portineria a fine servizio. L'entrata in servizio in biblioteca avviene di norma 15 minuti prima dell'apertura al pubblico.
- Prima dell'apertura al pubblico: predisposizione di tutti i locali della Biblioteca (accensione luci, eventuale riordino tavoli e sedie ecc.), accensione dei computer e/o terminali per la gestione dei servizi, controllo vie di fuga e funzionamento impianti di sicurezza.
- Periodico controllo del corretto funzionamento dei terminali, da effettuarsi più volte durante la giornata, con resettaggio in caso di necessità e tempestiva segnalazione dei malfunzionamenti agli uffici della Biblioteca e/o al servizio di assistenza informatica del Centracon; accensione, verifica e spegnimento delle eventuali stampanti in rete e di ogni altra apparecchiatura a disposizione dell'utenza.
- Apertura delle porte di accesso esterno all'inizio del periodo di apertura al pubblico.
- Sorveglianza di tutti i locali della Biblioteca; mantenimento dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di consultazione e lettura (ripresa di schiamazzi e disturbi, allontanamento dei disturbatori, impedimento di usi impropri dei tavoli e degli spazi ecc.).
- Verifica del funzionamento dei sistemi antitaccheggio in caso di allarme attivato.
- Vigilanza sull'attività di consultazione dei volumi in tutte le sale della Biblioteca, al fine di evitare usi impropri, eventuali tentativi di asportazione o manomissione dei volumi, delle apparecchiature, di mobili, arredi, infissi, suppellettili od altro della Biblioteca; mantenimento dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di consultazione e studio individuale o di gruppo.
- Se presenti in biblioteca, controllo sull'utilizzo degli armadietti, assistenza in caso di malfunzionamento dell'armadietto ed eventuale apertura dietro richiesta motivata, verifica a fine giornata che tutti gli armadietti siano stati svuotati; apertura di quelli ancora occupati; recupero del contenuto e custodia nelle modalità concordate con il Direttore/Responsabile della Biblioteca.
- Segnalazione all'ufficio della Biblioteca delle necessità di manutenzione di attrezzature, arredi, infissi, ecc. degli spazi vigilati, delle macchine fotocopiatrici self-service, delle stampanti, degli scanner, delle macchine per la consultazione di cd-rom, risorse elettroniche e microfilmate, ovvero segnalazione diretta ai servizi di assistenza, nei casi e con le modalità indicate dal Direttore/Responsabile della Biblioteca.
- Riordino degli arredi e delle attrezzature nei momenti in cui non siano in corso attività al pubblico; vigilanza sugli accessi ai diversi settori (intervento per scatto allarme, controllo utenti, controllo e resettaggio barriere, risoluzione problemi di accesso degli utenti ecc.); tempestiva segnalazione all'ufficio della Biblioteca di ogni atto, sospetto o problema per quanto riguarda i punti precedenti.
- Assistenza all'accesso ai vari servizi da parte di utenti disabili con apertura e chiusura degli eventuali accessi riservati.
- Tempestiva e puntuale segnalazione del fabbisogno di materiale di cancelleria (tessere, etichette, nastri inchiostrianti ecc.) e di ogni altro bisogno necessario al corretto funzionamento dei vari servizi appaltati.
- Verifica che l'accesso ai diversi settori non avvenga oltre gli orari consentiti.

- Alla chiusura controllo accurato dell'uscita di tutti gli utenti dalle sale, spegnimento delle luci e di tutte le macchine, chiusura delle finestre, recupero e custodia degli oggetti smarriti dagli utenti.

Art. 19.2 – Gestione e assistenza utenti

- Informazione agli utenti sulla struttura della Biblioteca, sulle modalità di accesso ai servizi disponibili, sulla dislocazione e le modalità di collocazione del materiale bibliografico e informativo.
- Informazione agli utenti sull'organizzazione del Sistema Bibliotecario di Ateneo, sulla dislocazione delle altre biblioteche SBA e sui servizi del polo SBN.
- Assistenza nella consultazione del portale web SBA presso i terminali a disposizione degli utenti.
- Assistenza agli utenti nella ricerca bibliografica in rete e nella consultazione delle risorse elettroniche messe a disposizione sul portale SBA (Opac, banche dati, periodici elettronici, e-books, deposito istituzionale, catalogo pregresso e altri cataloghi).
- Assistenza agli utenti per l'uso dei servizi in rete (ad es. autenticazione nell'area utenti del catalogo Opac, prenotazione on-line di un prestito e altri servizi on-line dell'Opac, richiesta on-line di un prestito interbibliotecario o della fornitura di un documento ecc.).
- Risoluzione di semplici problemi informatici conseguenti alle attività di consultazione del materiale.
- Immediata segnalazione di qualsiasi anomalia o problema sulla disponibilità e consultabilità delle risorse elettroniche online al personale della Biblioteca e ai servizi di assistenza tecnica del Centracon secondo modalità concordate con il Direttore/Responsabile della Biblioteca.
- Fornitura di informazioni generali per telefono, e-mail e strumenti simili.
- Gestione dei materiali informativi e della segnaletica, da esporre e da mantenere aggiornati e in ordine negli appositi spazi, da effettuarsi secondo le direttive fornite dal Direttore/Responsabile della Biblioteca.
- Allestimento di opportuni avvisi all'utenza, su richiesta del Responsabile della Biblioteca, cui verranno sottoposti per l'approvazione.
- Fornitura agli utenti della modulistica e della documentazione relativa alla biblioteca.
- Controllo sull'attività di libera consultazione del materiale di reference e del materiale periodico, con particolare attenzione alle restrizioni, al divieto di fotocopiatura riguardante parte di questo materiale o di riproduzione digitale dello stesso.
- Raccolta e tempestiva segnalazione al Direttore/Responsabile della Biblioteca di reclami pervenuti da parte degli utenti verbalmente o via e-mail.

Art. 19.3 – Riordino materiale

- Riordino frequente nel corso della giornata del materiale a scaffale aperto (monografie a scaffale aperto, opere di reference, riviste), con ritiro dei volumi usurati, compattamento e controllo a vista dei volumi per la ricollocazione di quelli fuori posto, cura dell'allineamento dei volumi e controllo dei sostegni metallici, spostamento di blocchi anche rilevanti di materiale.
- Riordino del materiale a magazzino nei momenti di non apertura al pubblico o nei momenti in cui non siano in corso attività al pubblico e comunque senza che siano lasciati incustoditi i locali accessibili al pubblico .
- Ricollocazione a scaffale e riordino dei volumi depositati dagli utenti sui carrelli o sui tavoli.
- Collocazione a scaffale delle nuove acquisizioni e dei resi dalla rilegatura, individuazione e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi.
- Spostamento di blocchi anche rilevanti di materiale per il posizionamento di volumi nuovi, restituiti, ricollocati o recuperati.

- Spostamenti di materiale, variazione dell'altezza dei palchetti degli scaffali, riordino generale dei magazzini e degli spazi di lavoro e studio (banconi, cassette, schedari, tavoli ecc.).
- Verifica della disponibilità di spazio in magazzino e sui palchetti delle sale a scaffale aperto.
- Segnalazione delle opere che necessitano di rilegatura.
- Segnalazione di libri e fascicoli scomparsi, non trovati, ritrovati.
- Ricognizione inventariale periodica del materiale bibliografico sotto la guida del personale della biblioteca.
- Interventi di piccolo restauro (conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopiatura delle pagine mancanti, strappate o usurate, minimi interventi di ripristino), individuazione dei danni e loro segnalazione secondo modalità concordate con il Direttore/Responsabile della Biblioteca.

Art. 19.4 – Gestione prestiti e consultazioni

La gestione dei prestiti viene effettuata sempre su supporto informatico attraverso il gestionale Sebina Open Library (SOL) e in parte anche su supporto cartaceo a seconda dell'organizzazione della singola biblioteca e delle disposizioni impartite dal Direttore/Responsabile della Biblioteca. Per la corretta gestione delle varie procedure di prestito l'operatore deve essere a conoscenza del Regolamento generale del prestito SBA, del regolamento della specifica biblioteca e deve conoscere in modo dettagliato tutte le procedure del modulo Circolazione del gestionale SOL.

Le modalità della gestione prestiti sono di seguito esplicitate.

- Verifica della titolarità del richiedente all'effettuazione del prestito o della consultazione.
- Rilascio della tessera di prestito per gli utenti non ancora presenti nell'anagrafe SOL, dopo verifica del modulo di richiesta compilato dall'utente.
- Abilitazioni e controllo dati dell'anagrafica utente.
- Registrazione sul gestionale SOL delle operazioni di prestito e rientro con eventuale magnetizzazione / smagnetizzazione dei volumi ed inserimento record minimale per i volumi non ancora presenti nel catalogo on-line.
- Controllo dello stato del materiale alla consegna con eventuale segnalazione di anomalie e aggiornamento dello stato del materiale in SOL; controllo dello stato del materiale al rientro del prestito, con eventuale segnalazione al Direttore/Responsabile di Biblioteca per danneggiamenti gravi da parte dell'utente.
- Eventuale tempestivo recupero del volume in magazzino e, a rientro effettuato, ricollocazione a scaffale in ordinata sequenza di collocazione, nei tempi e con la frequenza concordata con il Direttore/Responsabile della Biblioteca.
- Digitalizzazione, fotocopiatura e stampa di documenti richiesti in consultazione o con il Document Delivery.
- Recupero e controllo dei libri restituiti nei box self service, rientro in SOL e ricollocazione.
- Registrazione della proroga dei prestiti, la cui richiesta può pervenire secondo le diverse modalità previste dalla Biblioteca.
- Gestione delle prenotazioni: collocazione del libro rientrato dal prestito sullo scaffale dei libri prenotati unitamente alla stampa del modulo di prenotazione, verifica quotidiana dell'avvenuto invio automatico dell'e-mail di notifica all'utente e, in caso di mancato invio, eventuale avviso telefonico all'utente del rientro del volume dal prestito; controllo giornaliero delle prenotazioni scadute e ricollocazione dei libri non ritirati a scaffale.
- Gestione delle richieste di prestito esterno avanzate dall'utente in modalità remota da OPAC: al mattino, entro l'orario di apertura, stampa dell'elenco delle richieste di prestito inoltrate il giorno precedente, recupero dei libri a scaffale e collocazione di essi nello spazio apposito presso il banco prestito unitamente alle stampe del modulo di richiesta; controllo giornaliero delle richieste scadute e ricollocazione dei libri non ritirati a scaffale.
- Registrazione della pianificazione, ovvero della richiesta di un documento per una o più date nel futuro.

- Gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.).
- Gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti; segnalazione al Direttore/Responsabile di Biblioteca dei casi più gravi di ritardo e di mancata restituzione.
- Ricollocazione sugli scaffali dei volumi restituiti dagli utenti in ordinata sequenza di collocazione.
- Gestione della casella di posta elettronica della biblioteca: archiviazione delle e-mail di sollecito e notifica, controllo e monitoraggio delle e-mail in arrivo, gestione diretta delle eventuali risposte nei casi semplici, segnalazione al personale della Biblioteca dei casi più complessi.
- Gestione automatizzata di tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di prestito intersistemico, operazioni di consegna e ritiro del materiale:
 - per le richieste ricevute da un'altra biblioteca del Polo SBN:
 - controllo frequente in SOL della presenza di nuove richieste;
 - verifica della disponibilità del libro richiesto;
 - inserimento in SOL della risposta alla richiesta (richiesta accettata, richiesta condizionata, richiesta respinta);
 - invio del libro, se disponibile, tramite posta interna alla biblioteca richiedente unitamente al numero identificativo della richiesta e aggiornamento dello stato del movimento in SOL;
 - aggiornamento costante dei diversi stati previsti dall'iter di prestito;
 - registrazione del rientro del libro;
 - per le richieste immesse ad un'altra biblioteca del Polo:
 - inserimento della richiesta in SOL a nome di un utente;
 - verifica della risposta da parte della biblioteca prestante e eventuale accettazione della condizione da essa indicata;
 - registrazione in SOL dell'arrivo del libro in biblioteca;
 - registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
 - registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
 - spedizione del libro, tramite posta interna, alla biblioteca prestante con registrazione in SOL dell'avvenuta spedizione;
 - verifica costante dei diversi stati previsti dall'iter di prestito.
- Tempestiva e puntuale segnalazione al personale della biblioteca di qualunque anomalia o malfunzionamento verificatisi nelle procedure in SOL o comunicati dagli utenti.
- Gestione informatizzata in SOL delle consultazioni interne di materiale di reference o comunque escluso dal prestito esterno, secondo le indicazioni impartite dal Direttore/Responsabile di Biblioteca.
- Gestione di fondi o materiali speciali, secondo le indicazioni del Direttore/Responsabile della Biblioteca e i relativi regolamenti speciali.
- Controlli periodici sullo stato dei prestiti correnti.

Art. 19.5 – Gestione fotocopie

- Accensione e spegnimento delle macchine fotocopiatrici; controllo sull'attività di fotocopiatura self-service e assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disinceppamento, chiamata del tecnico, segnalazione fabbisogno toner e carta).
- Conoscenza da parte degli addetti delle disposizioni di legge relative all'attività di fotocopiatura e di riproduzione con qualsiasi strumento del materiale bibliografico.

- Controllo che l'attività di fotocopiatura self-service avvenga nel rispetto dei dispositivi legislativi.
- Controllo che la fotocopiatura avvenga rispettando il regolamento interno della Biblioteca.

Art. 19.6 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico

- Tempestiva segnalazione al Direttore/Responsabile della Biblioteca di eventuali problemi inerenti lo stato di conservazione dei volumi o la fruizione del materiale della Biblioteca (volumi, dischetti, cd rom ecc.).
- Ritiro dei volumi usurati da tutti i settori e tempestiva consegna presso gli uffici della Biblioteca del materiale danneggiato.
- Segnalazione e regolare sostituzione di etichette usurate con gli appositi materiali forniti dalla Biblioteca.
- Controllo ed eventuale magnetizzazione dei volumi aggiustati.
- Ricollocazione a scaffale dei volumi riparati.
- Tenuta di appositi registri, manuali o computerizzati.
- Produzione ed applicazione delle etichette interne/esterne.
- Inserimento strisce magnetiche
- Copertinatura libri.

Art. 19.7 – Prestito interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)

- Gestione i tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di ILL e/o DD, in coordinamento e collaborazione con i servizi centralizzati di Ateneo di ILL e DD e secondo le indicazioni del Direttore/Responsabile della Biblioteca.
- Registrazione in SOL delle operazioni relative alla gestione di ILL e DD, in coordinamento e collaborazione con i servizi centralizzati di Ateneo di ILL e DD e secondo le indicazioni del Direttore/Responsabile della Biblioteca.

Art. 20 - Programma di effettuazione delle prestazioni

I servizi sopra descritti dovranno svolgersi di norma nelle varie biblioteche secondo modalità concordate con il Direttore/Responsabile della Biblioteca.

In caso di necessità, il Direttore/Responsabile della biblioteca può decidere, previa comunicazione all'Affidatario, eventuali mutamenti dell'orario di apertura dei servizi che non comportino modifiche del numero di ore lavoro effettivamente prestate dall'Affidatario, senza alcun aggravio economico per l'Amministrazione universitaria.

Il Responsabile del SBA definirà il monte ore annuale delle prestazioni da effettuare e – su proposta di entrambi le parti – si potrà variare il numero di ore assegnate ad ogni mese e compensarle (in più o in meno) nei mesi successivi.

Il monte ore annuale verrà suddiviso tra le Aree di Biblioteche e i Direttori delle Aree definiranno il monte ore annuale di ciascuna Biblioteca. Il Responsabile di Biblioteca, in accordo con il Direttore, definirà entro l'inizio di ogni anno solare il calendario mensile annuale della Biblioteca.

Art . 21 – Esecuzione dei servizi

L'esecuzione dei servizi deve rispettare i seguenti principi generali:

- tutela, conservazione e ordinata custodia delle attrezzature e dei materiali affidati;
- immediata erogazione del servizio all'utente presente e riduzione al minimo dei periodi di attesa;
- puntuale conoscenza da parte degli addetti delle disposizioni relative ai singoli settori in cui operano, delle attività loro richieste e dell'organizzazione delle biblioteche in cui lavorano in generale;

- puntuale conoscenza da parte degli addetti delle risorse elettroniche accessibili dal portale SBA, con aggiornamento continuo;
- massima cortesia e disponibilità nei confronti degli utenti all'atto dell'erogazione dei servizi;
- puntuale conoscenza da parte degli addetti del piano di emergenza adottato dal Committente.

Deve essere garantito un rapido ed efficace espletamento delle richieste e deve essere evitata la formazione di code e il sovraffollamento nelle aree limitrofe a quelle di erogazione del servizio stesso ed una rapida ed ordinata presa e rimessa a scaffale dei volumi e dei documenti.

Deve essere inoltre assicurata una rapida ed efficace effettuazione del servizio di assistenza agli utenti, di erogazione di informazioni sugli specifici settori, di controllo sull'attività di riproduzione, di puntuale gestione delle attività relative al Prestito intersistemico, interbibliotecario e al Document Delivery, di controllo sulla consultazione del materiale e di regolare riordino periodico e conclusivo del materiale documentario.

In caso di necessità, il Direttore/Responsabile della Biblioteca può decidere, previa comunicazione al referente, di variare la distribuzione del monte ore giornaliero (anche per periodi superiori alla giornata di lavoro) in carico alle diverse postazioni, fra le Biblioteche della stessa Area. Il Responsabile SBA può decidere di variare la distribuzione delle ore-lavoro fra le Aree.

L'effettuazione delle pause del personale della Ditta non deve in alcun modo ridurre il numero di operatori previsti, in nessuna fascia oraria di apertura delle Biblioteche. Eventuali mutamenti dell'orario di apertura dei servizi, che non comportino modifiche del numero di ore-lavoro effettivamente prestate dalla Ditta, saranno concordati fra le parti, senza alcun aggravio economico per l'Amministrazione.

Il materiale documentario, il materiale di consumo, i registri e le attrezzature dovranno risultare perfettamente ordinati e pronti per l'erogazione del servizio all'inizio dell'orario di apertura della Biblioteca.

La Ditta appaltatrice risponde di ogni forma di danneggiamento, furto, mancata restituzione dei volumi dovuta a negligenza nella sorveglianza degli utenti e nel rispetto delle procedure.

Modalità di consegna, custodia diurna e deposito a fine giornata delle chiavi, e il loro elenco, saranno concordati e sottoscritti da entrambe le parti. E' fatto assoluto divieto di eseguire copia di tali chiavi.

Le attività richieste saranno svolte con la sovrintendenza ed il controllo dei Direttori/Responsabili delle Biblioteche. A tale controllo essi potranno delegare singole unità di personale dipendente dello SBA dandone comunicazione alla Ditta appaltatrice.

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo è in fase di ristrutturazione/riorganizzazione. Nell'eventualità di un trasferimento totale o parziale della sede di una o più Biblioteche o di accorpamenti di strutture, fatta salva la natura delle attività previste dal presente Capitolato, l'esecuzione dei servizi dovrà essere effettuata nella nuova sede e nelle modalità richieste dall'Amministrazione.

Art. 22 – Uso di macchine, attrezzature, materiali di consumo, locali, energia elettrica, linee telefoniche e di trasmissione dati

Il personale della Ditta appaltatrice è tenuto a:

- mantenere in stato ottimale di funzionamento e di ordine gli spazi, le macchine e le attrezzature affidategli per l'espletamento del servizio;
- utilizzare i locali, le macchine, le attrezzature, i materiali di consumo, l'energia elettrica, le linee telefoniche e di trasmissione dati esclusivamente per le attività oggetto del presente contratto e secondo le modalità concordate con i Direttori/Responsabili delle Biblioteche;
- non abbandonare materiali personali nei locali e negli armadi delle Biblioteche;
- impedire l'accesso ai locali non aperti al pubblico a persone non autorizzate;

- segnalare agli uffici delle Biblioteche la necessità di manutenzione di attrezzi, arredi, infissi ecc., degli spazi, delle macchine fotocopiatrici self-service e di altre attrezzature a disposizione del pubblico.

Art. 23 – Personale

Il personale impiegato nello svolgimento dei servizi dovrà essere professionalmente qualificato e in possesso dei requisiti necessari all'efficace esecuzione dei servizi cui è adibito.

In particolare il personale impiegato nell'espletamento dei servizi deve:

- conoscere la struttura del Sistema Bibliotecario di Ateneo;
- conoscere i regolamenti del SBA e le disposizioni in vigore presso le Biblioteche e assicurarne l'osservanza;
- conoscere l'organizzazione delle biblioteche di Ateneo e avere sufficiente competenza per orientare eventualmente l'utente verso altre biblioteche partecipanti al catalogo collettivo;
- conoscere le tipologie di utenza del SBA ed essere in grado di distinguere le varie tipologie di utenti (utenti istituzionali, utenti assimilati agli istituzionali e utenti esterni) al fine di poter individuare con precisione la posizione dell'utente rispetto all'Ateneo e fornire all'utente informazioni corrette;
- conoscere il modulo prestiti del software gestionale Sebina Open Library (SOL);
- avere speciale attitudine ai rapporti con il pubblico;
- saper leggere e interpretare una scheda bibliografica (cartacea e/o online) in tutte le sue parti e componenti;
- aver partecipato a corsi antincendio;
- conoscere i sistemi di collocazione adottati e saper orientare l'utente negli spazi in cui è ospitato il materiale bibliografico;
- essere in grado di usare la rete telematica, conoscere i servizi on-line forniti dallo SBA (portale, OPAC, catalogo banche dati, catalogo periodici elettronici, e-books, enciclopedie e dizionari online, collezioni digitali di ateneo, ecc.) e guidare l'utenza nelle ricerche bibliografiche in rete;
- saper far uso dei programmi Word e Excel;
- avere un'ottima padronanza della lingua italiana;
- conoscere la lingua inglese, almeno la terminologia necessaria all'erogazione dei servizi bibliotecari (livello A2 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue);
- attenersi ad un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza;
- attenersi strettamente al rispetto della riservatezza e della privacy;
- indossare una tessera di riconoscimento della Ditta appaltatrice da cui dipende, ai sensi dell'art. 6 della legge 123/2007.

L'appaltatore sopporta integralmente le spese e cura l'organizzazione dei corsi di formazione e specializzazione professionale necessari al fine di garantire l'esecuzione dei servizi e quelli indispensabili per l'uso delle moderne tecnologie telematiche per le biblioteche. L'appaltatore ha inoltre l'obbligo di garantire il costante aggiornamento del proprio personale rispetto alle novità adottate dalle Biblioteche.

Tutte le attività prevedono la tenuta di registri e archivi manuali o elettronici; i registri e le procedure manuali verranno gradualmente sostituite da archivi e procedure informatizzate che il personale della Ditta dovrà essere in grado di utilizzare efficacemente.

Ogni lamentela o controversia relativa al rapporto tra personale della Ditta, utenza e personale interno delle Biblioteche sarà discussa in contraddittorio tra il Direttore/Responsabile della Biblioteca interessata, il Responsabile SBA e il Responsabile coordinatore della Ditta appaltatrice.

A parità oraria, l'appaltatore deve garantire su richiesta del Direttore dell'Area la possibilità di trasferire unità di personale fra biblioteche.

Qualora richiesto dal Committente il personale che svolgerà servizio nelle biblioteche dovrà frequentare iniziative di formazione organizzate dal Sistema Bibliotecario di Ateneo e specifiche del contesto e dei servizi in cui opera, fino ad un totale annuale di 10 ore. Per tali iniziative il compenso del costo orario degli operatori sarà a carico dell'aggiudicatario e la frequenza al corso dovrà avvenire senza interruzione del servizio (ad esempio i corsi potranno svolgersi presumibilmente nella giornata del sabato).

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo si riserva la facoltà di chiedere l'esclusione, in qualsiasi momento, del personale (compreso il Referente) che a suo insindacabile giudizio non risultasse in grado di svolgere adeguatamente i servizi richiesti. Per la sostituzione di detto personale l'Impresa appaltatrice avrà l'obbligo di inviare altre persone, i cui nominativi saranno comunicati al SBA.

Art. 24 – Ruolo del Referente

Il personale della Ditta appaltatrice dovrà essere coordinato da un Referente individuato fra il personale che presta servizio presso le Biblioteche oggetto di appalto, la cui funzione sarà quella di garantire il funzionamento di tutto l'insieme dei servizi forniti quale sistema integrato e dinamico in grado di far fronte alle oscillazioni del flusso di utenza nei vari settori e di armonizzarsi con le attività gestionali delle Biblioteche.

Per l'intervallo di pausa dal lavoro, che non deve essere superiore alle due ore, il Referente garantirà la propria reperibilità telefonica tramite cellulare.

La Ditta appaltatrice deve individuare un sostituto del Referente per le pause giornaliere e per le assenze dovute a motivi personali o di lavoro.

Il Referente dovrà:

- garantire l'interazione tra il personale della Ditta e il Direttore/Responsabile della Biblioteca che avrà così un referente stabile, presente per tutta la durata del servizio, per qualsiasi comunicazione o richiesta previste dal presente capitolato;
- garantire il puntuale svolgimento delle attività nei tempi e secondo le modalità concordate con i Direttori/Responsabili delle Biblioteche;
- fornire mensilmente dati statistici sui servizi prestati, secondo schemi specifici forniti dai Direttori/Responsabili delle biblioteche;
- accertare e garantire che il personale della Ditta sia adeguatamente addestrato a svolgere le funzioni relative al settore di assegnazione e ripartito con la massima efficacia rispetto ai flussi di utenza;
- garantire il rispetto da parte del personale della Ditta appaltatrice delle norme di comportamento richieste dai Direttori/Responsabili delle Biblioteche, in particolare rispetto all'utenza e al personale interno delle Biblioteche;
- garantire che i locali, le attrezzature e il materiale di consumo siano utilizzati esclusivamente per motivi di servizio;
- assicurare la copertura di tutti i punti di servizio previsti, inclusa la tempestiva sostituzione del personale assente, in modo tale da evitare qualsiasi interruzione del servizio;
- segnalare tempestivamente ai Direttori/Responsabili delle Biblioteche eventuali cause di forza maggiore (ad es. scioperi dei mezzi pubblici o del proprio personale) che rendano impossibile assicurare in tutto o in parte il servizio, per conseguenti provvedimenti;
- garantire la diffusione capillare tra il personale della Ditta delle disposizioni fornite dai Direttori/Responsabili delle Biblioteche.

Il Referente potrà proporre e, dopo l'approvazione del Direttore/Responsabile della Biblioteca, mettere in atto modifiche procedurali e organizzative che migliorino l'efficienza e la speditezza del servizio e la protezione del patrimonio bibliografico, delle attrezzature e degli arredi.

Art. 25 – Verifiche e ordini di servizio

SBA si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente appalto.

L'Impresa si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Nell'esecuzione del servizio ed in conformità alle previsioni del contratto l'appaltatore dovrà uniformarsi agli ordini di servizio, alle istruzioni e alle prescrizioni che gli saranno comunicate per iscritto dal Responsabile SBA, nonché dai singoli Direttori/Responsabili di biblioteca per quanto concerne la gestione operativa delle singole biblioteche.

In tal senso l'ordine di servizio emesso dal Responsabile SBA equivale a formale diffida verso l'appaltatore affinché osservi le condizioni contrattuali e le regole dell'arte, secondo quanto previsto all'art. 1662 del cc.

Art. 26 – Modifiche dei servizi e varianti

L'appaltatore ha l'obbligo di eseguire tutte le variazioni ritenute opportune dall'Amministrazione, per garantire il corretto svolgimento del servizio. Nessuna variazione può essere introdotta dall'appaltatore se non è preventivamente approvata dall'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di sospendere/estendere temporaneamente il servizio oggetto del presente appalto, in base a proprie esigenze funzionali, quali, a titolo esemplificativo, l'esecuzione di lavori di modifica o straordinaria manutenzione ai locali o agli impianti o altre motivate ragioni.

Art. 27 – Servizi gratuiti aggiuntivi eventualmente offerti

E' richiesto all'Appaltatore di presentare specifica offerta tecnica per eventuali servizi aggiuntivi gratuiti rispetto a quelli di cui all'art. 19, individuati a sua totale discrezionalità.

Detti servizi dovranno essere garantiti in fase di esecuzione del contratto senza che ciò comporti alcun aggravio di spesa per il Committente.

I servizi di cui al presente articolo saranno oggetto di valutazione conformemente a quanto descritto nel Disciplinare di Gara.

Art. 28 – Servizi a richiesta

Il Committente si riserva la facoltà di richiedere all'appaltatore servizi ulteriori denominati "servizi a richiesta" che non rientrano negli interventi e servizi previsti nei compensi di base dell'appalto.

I servizi a richiesta potranno essere i seguenti:

1. servizio di catalogazione in *Sebina OpenLibrary* o analogo software gestionale, articolato nelle seguenti operazioni:
 - ordine
 - inventariazione
 - catalogazione descrittiva secondo gli standard ISBD e RICA e gli standard di catalogazione SBN
 - catalogazione semantica con CDD
 - collocazione
2. servizio di digitalizzazione tesi di laurea (volumi rilegati in formato A4, ca. 250 pagg. in media), articolato nelle seguenti operazioni:
 - analisi preliminare del documento
 - taglio del dorso con taglierisme professionale
 - scansione del documento con scanner documentale ad alta velocità, compresi eventuali fogli fuori formato

- ottimizzazione del testo e riconoscimento OCR tramite software Adobe
- inserimento dei documenti digitali negli archivi di Ateneo
- inserimento dei metadati.

Hardware e software saranno messi a disposizione dell'Amministrazione.

3. servizio di verifica e correzione di dati bibliografici relativi a prodotti della ricerca depositati in UGOV
4. altri servizi proposti dall'appaltatore.

Il corrispettivo per i servizi sopra descritti sono determinati dai prezzi unitari offerti in sede di gara, i quali non sono oggetto di valutazione.

Il Committente si riserva in ogni caso la facoltà di poter fare eseguire, in qualsiasi momento, anche ad altre ditte i "servizi a richiesta", qualora riscontri condizioni più convenienti e favorevoli sul mercato.

I "servizi a richiesta" dovranno essere fatturati separatamente rispetto ai servizi base del capitolato.

Art. 29 – Responsabile del procedimento

Il Responsabile Unico del Procedimento di gara è la dott.ssa Luisa Balbi.

Il Direttore Generale
(*F.to dott. Gianni Penzo Doria*)

Il R.U.P.
(*F.to dott.ssa. Luisa Balbi*)
