

Allegato 2

Procedura aperta per l'affidamento di Servizi Bibliotecari integrati per il Comune di Mantova. Capitolato speciale d'appalto

Titolo I – Dati dell'appalto

- Art. 1 – Oggetto
- Art. 2 – Servizi oggetto del capitolato
- Art. 3 – Durata del servizio
- Art. 4 – Modifiche alla durata dell'appalto
- Art. 5 – Emissione di ordine in pendenza di stipulazione del contratto
- Art. 6 – Modifiche del contratto durante periodo di efficacia
- Art. 7 – Entità dell'appalto

Titolo II – Servizi oggetto dell'appalto

- Art. 8 – Natura e contenuti del servizio di catalogazione in SBN - lettera A1
- Art. 9 – Termini di esecuzione del servizio - lettera A1
- Art. 10 – Requisiti di accesso alla funzione – lettera A1
- Art. 11 – Natura e contenuti del servizio di catalogazione MANUS ONLINE - lettera A2
- Art. 12 – Requisiti di accesso alla funzione - lettera A2
- Art. 13 – Contenuti dei servizi di FRONT OFFICE - lettera B1
- Art. 14 – Termini di esecuzione del servizi di FRONT OFFICE - lettera B1
- Art. 15 – Requisiti di accesso alla funzione – lettera B1
- Art. 16 – Servizio di accompagnamento e sorveglianza durante le visite alle sale storiche Biblioteca Teresiana – lettera B2
- Art. 17 – Requisiti di accesso alla funzione – lettera B2
- Art. 18 – Gestione Sezioni bambini e ragazzi della Biblioteca Baratta - lettera C
- Art. 19 – Requisiti di accesso alla funzione – lettera C
- Art. 20 – Coordinamento e gestione dei Gruppi di Lettura – lettera D
- Art. 21 – Requisiti di accesso alla funzione – lettera D

Titolo III – Referente, formazione del personale e verifica servizi

- Art. 22 – Referente della ditta aggiudicataria
- Art. 23 – Formazione del personale assegnato
- Art. 24 – Verifica di conformità dei servizi e controllo di qualità
- Art. 25 – Responsabile unico del procedimento

Titolo IV – Disposizioni contrattuali

- Art. 26 – Personale
- Art. 27 – Clausola sociale
- Art. 28 – Prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro- DUVRI
- Art. 29 – Assicurazione
- Art. 30 – Modalità di aggiudicazione
- Art. 31 – Obblighi a carico dell'impresa aggiudicataria
- Art. 32 – Penali
- Art. 33 – Cauzione definitiva
- Art. 34 – Fatturazione e pagamenti
- Art. 35 – Adempimenti agli obblighi di cui alla Legge 136/2010
- Art. 36 – Forza maggiore
- Art. 37 – Stipulazione del contratto – spese contrattuali
- Art. 38 – Risoluzione e recesso
- Art. 39 – Divieto di cessione del contratto – cessione del credito
- Art. 40 – Recesso unilaterale
- Art. 41 – Riserve e controversie
- Art. 42 – Subappalto
- Art. 43 – Certificato di regolare esecuzione
- Art. 44 – Fallimento dell'appaltatore
- Art. 45 – Foro competente
- Art. 46 – Revisione prezzi
- Art. 47 – Clausole CONSIP
- Art. 48 – Normativa antimafia
- Art. 49 – Norma conclusiva
- Art. 50 –Trattamento dati personali
- Art. 51 – Dettaglio attività dei servizi di front office e del referente generale della ditta aggiudicataria

TITOLO I - DATI DELL'APPALTO

ART. 1 - OGGETTO

Il presente Capitolato si riferisce all'affidamento del servizio bibliotecario integrato e della catalogazione (SBN e Manus Online) e attività complementari per le biblioteche Teresiana, Baratta e Biblioteche di Quartiere del Comune di Mantova.

ART. 2 - SERVIZI OGGETTO DEL CAPITOLATO

L'appalto ha per oggetto le aree seguenti, le cui attività indicative e non esaustive sono elencate all'art. 51

A) Gestione del patrimonio documentario: (A1) utilizzo delle procedure di catalogazione SBN "libro alla mano" e "scheda alla mano" per materiale documentario edito antico e moderno **compresa la fornitura di materiale di consumo** (etichette segnatura, etichette RFID, etichette novità) a completamento dell'iter catalografico; (A2) utilizzo delle procedure di catalogazione di MANUS ONLINE per materiali manoscritti (codici, carteggi, ecc);

B) Front Office: Servizi integrativi di gestione bibliotecaria Accoglienza e prima informazione, iscrizione ai servizi, prestito/restituzione di materiale documentario, reference; attività di supporto tecnico per sale conferenze; attività di accompagnamento e sorveglianza durante le visite alle Sale storiche della Biblioteca Teresiana;

C) Gestione della sezione bambini e ragazzi della Biblioteca Baratta

D) Coordinamento e gestione dei Gruppi di Lettura

ART. 3 - DURATA DEL SERVIZIO

Le prestazioni contrattuali decorreranno dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione a firma del RUP e dell'Appaltatore. Se nel giorno fissato e comunicato, l'Appaltatore non si presenta o se il verbale di avvio dell'esecuzione, firmato dal RUP, ed inviato via Posta Elettronica Certificata PEC all'Appaltatore, non viene restituito entro 3 giorni, via PEC, sottoscritto digitalmente, viene fissato dal RUP, un nuovo termine, decorso inutilmente il quale, l'Amministrazione comunale ha la facoltà di risolvere il contratto e di incamerare la cauzione. La decorrenza del termine contrattuale resta comunque quella della data di prima convocazione.

La durata del contratto è di 48 mesi.

E' prevista facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni per un ulteriore periodo di 24 mesi.

ART. 4 - MODIFICHE ALLA DURATA DELL'APPALTO

L'amministrazione ai sensi dell'art. 106 – comma 11- del D.Lgs. 50/2016 e smi, si riserva la possibilità di prorogare la durata del contratto limitatamente al tempo necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo concorrente, stimato in un massimo di mesi 6.

ART. 5 - EMISSIONE DI ORDINE IN PENDENZA DI STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

L'Amministrazione, fermo restando quanto previsto all'art. 32 del D. Lgs. 50/2016 e smi si riserva di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con apposito verbale di avvio dell'esecuzione a firma del RUP e dell'Appaltatore anche in pendenza della stipulazione del contratto, previa costituzione del deposito cauzionale definitivo di cui all'art.33.

ART. 6 – MODIFICHE DEL CONTRATTO DURANTE PERIODO DI EFFICACIA

L'Amministrazione comunale, nel corso dell'esecuzione del contratto, potrà motivatamente apportare, nei casi e con le modalità previste dall'art. 106 del D. Lgs. 50/2016, modifiche al contratto e varianti in aumento e in diminuzione.

L'Amministrazione comunale, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, ne richiederà l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario, ai sensi art. 106 comma 12 del D.Lgs. 50/2016.

Nel caso in cui l'Amministrazione richieda un aumento delle prestazioni, la cauzione definitiva di cui all'art. 26, dovrà essere adeguatamente integrata.

In caso di passaggio di gestione ad altro appaltatore alla scadenza, ovvero in caso di risoluzione o recesso del contratto, l'appaltatore cessante dovrà garantire le operazioni necessarie al regolare passaggio di consegne, assicurando la continuità dei servizi.

In caso di mancato rispetto dell'obbligo di cui al precedente comma, l'Amministrazione aggiudicatrice si riserva di trattenerne a titolo di penale l'ultima rata di pagamento.

ART. 7 - ENTITA' DELL'APPALTO

Gli importi annui dell'appalto stimati per i singoli servizi sono i seguenti:

- € 40.000,00 per il servizio di catalogazione in SBN (servizi di cui alla lettera A1)
- € 12.000,00 per il servizio di catalogazione MANUS OL (servizi di cui alla lettera A2)
- € 260.000,00 per il servizio di FRONT OFFICE e servizi complementari (servizi di cui alla lettera B)
- € 23.000,00 per il servizio di Gestione della sezione bambini e ragazzi B. Baratta (servizi di cui alla lettera C)
- € 10.000,00 per il servizio di Coordinamento dei Gruppi di Lettura (servizi di cui alla lettera D).

Per i servizi di cui sopra si stimano annualmente:

- servizio lettera A.1 n. 6000 catalogazioni libro moderno
- n. 963 catalogazioni libro antico
- servizio lettera A.2 n. 120 schede Manus
- servizio lettera B.1 n. 9000 ore
- servizio lettera B.2 n. 4500 ore
- servizio lettera C n. 1050 ore
- servizio lettera D n. 45 incontri

L'importo dell'appalto stimato per l'intera durata contrattuale ammonta a Euro.1.385.200,00 iva esclusa di cui euro 5.200,00 iva esclusa per oneri sicurezza ex DUVRI, non soggetti a ribasso. Si precisa che ai sensi dell'art. 10.22 D.P.R. 633/72 l'importo stimato di € 1.248.000,00 è in esenzione IVA trattandosi di prestazioni proprie delle biblioteche, *integrate e funzionali all'erogazione di servizi di natura culturale e sociale cui sono destinate strutturalmente le biblioteche.*

A base d'asta vengono posti:

Per il Servizio A.1 catalogazione libro moderno ex novo	il prezzo unitario	Euro 4,5
Per il servizio A.1 catalogazione antico	il prezzo unitario	Euro 13,5
Per il servizio A.2	il prezzo unitario per scheda	Euro 100,00
Per il servizio B.1 e B2	costo orario	Euro 19,26
Per il servizio C	costo orario	Euro 21,90
Per il servizio D	costo per incontro	Euro 222,22

Il valore complessivo ai sensi art. 35 comma 4 del D. Lgs. 50/2016, comprensivo di tutte le opzioni di cui agli articoli precedenti risulta essere stimato in Euro 2.526.300,00 Iva esclusa di cui euro 7.800,00 Iva esclusa per oneri sicurezza ex DUVRI (non soggetti a ribasso):

opzione	Durata	Valore
Importo appalto	48 mesi	Euro 1.385.200,00
Opzione rinnovo proroga contrattuale	24 mesi	Euro 692.600,00
Proroga tecnica	6 mesi	Euro 172.500,00
Quinto d'obbligo		Euro 276.000,00
Totale		Euro 2.526.300,00

TITOLO II – SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

ART. 8 - NATURA E CONTENUTI DEL SERVIZIO DI CATALOGAZIONE IN SBN - LETTERA A.1

L'attività da svolgere ha per oggetto la completa procedura di trattamento del materiale documentario moderno e antico acquisito o posseduto dalle biblioteche (Teresiana, Baratta e Biblioteche di Quartiere) - come ad esempio libri, periodici, dvd, cd musicali, manifesti, stampe, libri digitali, ecc. - fino alla loro collocazione su scaffale.

La catalogazione potrà avvenire "scheda o libro alla mano" sia per i documenti antichi (pubblicati fino al 1830) che per quelli moderni (pubblicati dal 1831) nel catalogo automatizzato SBN, secondo le norme della *Guida alla Catalogazione in SBN-Libro moderno*, Roma, ICCU 1995; *Guida alla Catalogazione in SBN-libro antico*, Roma: ICCU, 1995; *Guida alla catalogazione di bandi, manifesti e fogli volanti*, 1999; *La catalogazione delle risorse elettroniche in SBN*, 1999 e successivi aggiornamenti e mediante l'uso dell'applicativo SBN-WEB.

Il trattamento bibliografico si perfeziona con la eventuale soggettazione; la classificazione CDD secondo la 20° e/o la 11° ridotta, la collocazione, e da ultimo con l'applicazione dell'etichetta digitale RFID, la timbratura, la produzione e l'applicazione delle etichette di collocazione.

ART. 9 - TERMINI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO - LETTERA A.1

Il servizio si svolgerà durante l'orario di apertura delle Biblioteche, contemporaneamente nelle due sedi bibliotecarie, anche in via non continuativa, con l'utilizzo di postazioni dedicate.

La fornitura dell'hardware, del software e del materiale scientifico di supporto, sarà a carico della parte appaltante.

Le interruzioni di connessione SBN e conseguente sospensione della catalogazione, non comporteranno oneri a carico della stazione appaltante.

Il servizio dovrà essere eseguito secondo le prescrizioni dettate dal Direttore del Servizio Biblioteche e sarà soggetto a verifiche da parte dei funzionari-bibliotecari incaricati dalla Direzione.

La ditta dovrà garantire la presenza quotidiana e costante di 1 catalogatore operativo per il "Libro Moderno" (Baratta) e 1 catalogatore operativo per il "Libro Antico" (Teresiana).

ART. 10 - REQUISITI DI ACCESSO ALLA FUNZIONE - LETTERA A.1

La ditta dovrà fornire in sede di gara, i curricula di almeno 4 catalogatori da impiegare per la schedatura di materiale documentario edito antico e moderno, da assegnare stabilmente alla stazione appaltante, in caso di aggiudicazione.

Nello specifico si richiede che alla data di scadenza del termine utile per la presentazione delle domande di ammissione alla procedura della gara, **tutti i catalogatori proposti** siano in possesso di:

Laurea Magistrale/Specialistica o laurea conseguita secondo l'ordinamento previgente al D.M.509/99 o di titoli equipollenti in materie umanistiche; qualora il titolo di studio sia stato conseguito all'estero, il candidato dovrà specificare l'autorità competente, nonché gli estremi del provvedimento che ha riconosciuto tale titolo equipollente al titolo italiano o con il quale è stato richiesto il riconoscimento.

Inoltre:

- A. Per i catalogatori selezionati per la catalogazione del Libro Antico, sono richiesti i seguenti requisiti obbligatori:
1. conoscenza della lingua latina dimostrata dal possesso di un diploma in cui sia previsto lo studio della lingua latina o dal superamento nel corso degli studi universitari di almeno un esame di lingua e/o letteratura latina;
 2. attestato di corso di formazione in SBN per il Libro Antico;
 3. esperienza attestata di catalogazione SBN Libro Antico, libro alla mano, di almeno 3000 (tremila) notizie bibliografiche;
 4. conoscenza di almeno una lingua straniera: inglese, francese e tedesco, dimostrata dal superamento nel corso degli studi universitari o altra documentazione provante;
- B. per i catalogatori proposti per la catalogazione SBN del "Libro Moderno" sono richiesti i seguenti requisiti obbligatori:
1. attestato di corso di formazione in SBN per il Libro Moderno;
 2. esperienza di catalogazione in SBN Libro Moderno, libro alla mano, per un numero non inferiore a 5.000 (cinquemila) notizie bibliografiche;
 3. conoscenza della lingua inglese, francese e tedesco dimostrata dal superamento di almeno un esame nel corso degli studi universitari o altra documentazione provante.

ART. 11 - NATURA E CONTENUTI DEL SERVIZIO DI CATALOGAZIONE MANUS ONLINE - LETTERA A.2

Il servizio consiste nella catalogazione delle opere manoscritte in alfabeto latino, prodotte dal medioevo all'età contemporanea, ivi compresi i carteggi o altro materiale non a stampa, secondo il tracciato del Censimento dei manoscritti delle Biblioteche Italiane MANUS ONLINE (MOL) - Istituto Centrale per il Catalogo Unico.

Lo standard catalografico di MOL prevede la possibilità di inserire descrizioni di livello diverso: SCHEDA BREVE oppure SCHEDA ESTESA. La scheda oggetto del presente bando è la BREVE, intesa come stato di avanzamento differenti nello studio di un manoscritto, con riferimento alle regole dettate dalla *Guida a una descrizione uniforme dei manoscritti e al loro censimento*, a cura di V. Jemolo e M. Morelli, Roma, ICCU, 1990 e s.m.i., e alla *Guida al software Manus*.

Il servizio di inserimento in MOL seguirà le indicazioni del Direttore del Servizio Biblioteche; il controllo delle attività sarà effettuato dal bibliotecario addetto alla sezione manoscritti.

Scheda breve: per la scheda breve è necessario indicare la fonte (recupero da catalogo, da indice, di prima mano), compilare la descrizione esterna (fisica) nelle voci: composizione materiale, datazione, materia, carte, dimensioni, data di entrata in biblioteca, stato di conservazione, decorazioni (se presenti o meno), legatura (datazione), storia del

manoscritto; compilare la descrizione interna: carte, autore, titolo (se presente nel manoscritto), Incipit e Explicit, bibliografia, riproduzione (si/no).

Il catalogatore dovrà:

- fare ricerca delle fonti bibliografiche con particolare attenzione alle notizie biografiche su produttori e precedenti possessori della documentazione ed inserimento della bibliografia reperita sul SW MANUS (ultima versione);
- fornire l'elenco dei manoscritti su digitale, comprensivo di tabelle contenenti i dati salienti intrinseci ed estrinseci del manoscritto, tali da fornire un quadro sintetico della scheda in formato elettronico su MANUS.

La fornitura dell'hardware, del software e del materiale scientifico di supporto sarà a cura e spese della parte appaltante.

Durante il periodo di svolgimento dell'intervento di catalogazione, il Responsabile del Servizio Biblioteche o altro soggetto designato effettuerà controlli sistematici o a campione sulla qualità del servizio, con particolare riferimento alla conformità dei record bibliografici alle normative, alle specifiche tecniche concordate ed ai tempi di trattamento.

ART. 12 - REQUISITI DI ACCESSO ALLA FUNZIONE - LETTERA A.2

La ditta dovrà fornire, in sede di gara, il curriculum di almeno 1 catalogatore che dovrà possedere, alla data di scadenza del termine utile per la presentazione delle domande di ammissione alla procedura della gara, i seguenti requisiti obbligatori:

1. **laurea Magistrale/Specialistica** o laurea conseguita secondo l'ordinamento previgente al D.M.509/99 o di titoli equipollenti in materie umanistiche; qualora il titolo di studio sia stato conseguito all'estero, il candidato dovrà specificare l'autorità competente, nonché gli estremi del provvedimento che ha riconosciuto tale titolo equipollente al titolo italiano o con il quale è stato richiesto il riconoscimento.
2. conoscenza della lingua latina dimostrata dal possesso di un diploma in cui sia previsto lo studio della lingua latina o dal superamento nel corso degli studi universitari di almeno un esame di lingua e/o letteratura latina;
3. esperienza di lavoro in progetti di catalogazione informatizzata in MANUS di manoscritti e/o attestato di frequenza di un corso professionale di catalogazione in MANUS, e/o altre esperienze di catalogazione di manoscritti antichi e moderni;
4. diploma in archivistica, paleografia e diplomatica o conoscenza della paleografia latina attestata da superamento di esame universitario;
5. conoscenza di almeno una lingua straniera: inglese, francese e tedesco dimostrata dal superamento nel corso degli studi universitari o altra documentazione provante.

ART. 13 - CONTENUTI DEI SERVIZI DI FRONT OFFICE – LETTERA B.1

La ditta dovrà assicurare tutti i servizi di Front Office/Accoglienza presso le Biblioteche Baratta e Teresiana.

Gli operatori assegnati a tale servizio dovranno fornire servizio di accoglienza e prima informazione, iscrizione all'anagrafe SBN; servizio di prestito/restituzione libri e documenti; ordinamento libri e documenti sugli scaffali al pubblico e nei magazzini; gestione del servizio internet dalle postazioni sino al pubblico; apertura e chiusura della struttura; attività di supporto alla gestione incassi. Dovrà inoltre assicurare la presenza di un operatore tecnico destinato ad operare a supporto del corretto funzionamento delle sale conferenze sia presso la Biblioteca Baratta (sala delle Colonne) che presso la Biblioteca Teresiana (sala delle Vedute) durante le manifestazioni in programma.

Tra gli operatori selezionati è richiesta l'individuazione per ciascuna biblioteca di un responsabile coordinatore del personale in servizio con il preciso compito di coordinare il personale della ditta, sorvegliando il regolare svolgimento delle attività e la copertura delle necessità di personale in base alla programmazione decisa dalla Direzione. Il coordinatore si farà parte attiva nel relazionarsi con la Direzione e i coordinatori della Biblioteche Baratta e Teresiana per il quotidiano controllo dei servizi.

La ditta dovrà infatti assicurare piena e fattiva collaborazione sia nella gestione ordinaria del servizio che nella realizzazione delle iniziative e manifestazioni culturali, segnalando tempestivamente alla Direzione eventuali problemi e criticità d'ordine particolare e generale che afferiscono all'offerta di servizi, a questioni tecniche o a rapporti con gli utenti.

Tutto il personale in servizio sarà chiamato a dimostrare competenza nell'espletamento dei servizi affidati, garantendo costantemente massima attenzione e cura nella sorveglianza, nella movimentazione del materiale documentario e nella gestione di attrezzature, arredi e materiale in uso.

In particolare il personale addetto ai servizi al pubblico dovrà mantenere sempre un comportamento professionale, corretto e rispettoso verso gli utenti.

ART. 14 - TERMINI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI DI FRONT OFFICE – LETTERA B.1

Il servizio si effettuerà per 6 giorni alla settimana, nella fascia oraria di erogazione di servizi al pubblico distinta per ciascuna delle due sedi bibliotecarie Baratta e Teresiana

La ditta dovrà indicativamente assicurare la presenza quotidiana di almeno 2 operatori presso la Biblioteca Teresiana e di 4 operatori presso la Biblioteca Baratta.

La stazione appaltante, per sopravvenute esigenze organizzative e di indirizzo, si riserva la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio l'orario di apertura al pubblico delle biblioteche e di ampliare e/o ridurre i servizi erogati, anche su 7 giorni alla settimana, dandone preventiva comunicazione scritta all'appaltatore; la stazione appaltante si riserva altresì di chiedere alla ditta la sostituzione del personale ritenuto non idoneo o inadatto senza che ciò possa costituire motivo del maggiore onere.

In caso di riduzione di orario, il corrispettivo dell'appalto subirà una proporzionale diminuzione a decorrere dalla data indicata nella relativa comunicazione. Nessuna indennità o rimborso sono dovuti per qualsiasi titolo a causa della riduzione del corrispettivo. Ove vengano ordinati lavori in aumento, l'integrazione del corrispettivo sarà determinata in base alle ore effettivamente svolte e al compenso orario stabilito.

Inoltre, la stazione appaltante potrà richiedere prestazioni di lavoro al di fuori dell'orario normale di apertura delle biblioteche e degli uffici, da compiersi anche in sedi diverse da quelle sopraindicate, concordandone le modalità con la ditta aggiudicataria.

Tutte le prestazioni dovranno essere espletate in modo corretto, puntuale e soddisfacente per l'Amministrazione e garantire la maggiore immunità da errori.

ART. 15 - REQUISITI DI ACCESSO ALLA FUNZIONE – LETTERA B.1

La ditta dovrà fornire, in sede di gara, i curricula di almeno 10 operatori da assegnare stabilmente alla stazione appaltante, in caso di aggiudicazione per l'espletamento dei servizi come indicati nel precedente art 11.

Per ogni operatore proposto per le attività la ditta dovrà indicare le generalità complete e il tipo di rapporto di lavoro in atto, nonché la dimostrazione del possesso. Nello specifico si richiede che alla data di scadenza del termine utile per la presentazione delle domande di ammissione alla procedura della gara, **tutti gli operatori proposti** siano in possesso di:

Laurea triennale/primo livello o laurea conseguita secondo l'ordinamento previgente al D.M.509/99 o di titoli equipollenti; qualora il titolo di studio sia stato conseguito all'estero, il candidato dovrà specificare l'autorità competente, nonché gli estremi del provvedimento che ha riconosciuto tale titolo equipollente al titolo italiano o con il quale è stato richiesto il riconoscimento:

Inoltre:

- *per il Servizio di Front Office/Accoglienza (4/5 operatori da assegnare a seconda delle esigenze al Front office della Biblioteca Baratta, al servizio Mediateca della Biblioteca Baratta o al servizio Front Office della Biblioteca Teresiana)* sono richiesti i seguenti requisiti obbligatori:
 - esperienza lavorativa nell'uso del gestionale SBN sulle procedure di prestito/restituzione di almeno 1800 ore attestata da Biblioteca aderente a SBN;
 - conoscenza della classificazione decimale DEWEY.
 - conoscenza di una lingua straniera: francese, inglese, tedesco dimostrata dal superamento nel corso degli studi universitari o altra documentazione provante.

Rappresenta titolo preferenziale aver seguito corsi di formazione di relazione con il pubblico

- *Per il Servizio di Assistenza al Libro Antico, libri rari e manoscritti della Biblioteca Teresiana (2 operatori)* è richiesto il requisito obbligatorio del possesso del diploma in archivistica, paleografia e diplomatica.
- *Per il Servizio di Assistenza tecnico organizzativa Sala Colonne (Biblioteca Baratta) e Sala delle Vedute /Sala Teresiane (Biblioteca Teresiana):*

Il personale addetto a questo servizio dovrà essere in grado, in modo autonomo e responsabile, sulla base del calendario delle manifestazioni ed eventi programmati, di predisporre l'utilizzo delle sale e delle attrezzature necessarie, fornendo assistenza tecnico operativa per tutta la durata dell'evento stesso. In particolare dovrà occuparsi dell'ordinamento delle sedute, della predisposizione dell'impianto audio e dell'impianto di registrazione audio e video; della verifica della funzionalità della connessione internet e dei sistemi di proiezione delle immagini; di verificare la pulizia degli ambienti e di quant'altro necessario e richiesto per la realizzazione dell'evento. Al termine dovrà inoltre provvedere alla chiusura di tutti gli impianti e della sala stessa.

Nel corso del servizio è concessa la sostituzione del personale assegnato alla stazione appaltante solo con personale

comunque in possesso dei requisiti sopra indicati, dopo un periodo di formazione di almeno 1 mese, a carico della ditta aggiudicataria, in una delle 2 Biblioteche Baratta/Teresiana e previo colloquio preventivo col Responsabile incaricato dalla stazione appaltante e senza interruzione dei servizi.

ART. 16 - SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO E SORVEGLIANZA DURANTE LE VISITE ALLE SALE STORICHE BIBLIOTECA TERESIANA – LETTERA B.2

Il servizio consiste nell'accoglienza, l'accompagnamento e informazione verso il visitatore che dovrà essere guidato nella visita alle sale e alle mostre in essere e anche la sorveglianza alle sale Teresiane durante le visite del pubblico previste per 5 ore giornaliere divise secondo le indicazioni della Direzione della Biblioteca sulla base di un calendario che verrà aggiornato stagionalmente.

Nei momenti di mancanza di pubblico nelle sale, l'operatore incaricato si affiancherà fattivamente ai colleghi in tutte le operazioni di front office previste alla lettera B.1.

ART. 17 - REQUISITI DI ACCESSO ALLA FUNZIONE – LETTERA B.2

La ditta dovrà fornire, in sede di gara il curriculum di 1 o più operatori in possesso, alla data di scadenza del termine utile per la presentazione delle domande di ammissione alla procedura della gara, dei seguenti requisiti obbligatori:

- **Laurea triennale/primo livello** o laurea conseguita secondo l'ordinamento previgente al D.M.509/99; qualora il titolo di studio sia stato conseguito all'estero, il candidato dovrà specificare l'autorità competente, nonché gli estremi del provvedimento che ha riconosciuto tale titolo equipollente al titolo italiano o con il quale è stato richiesto il riconoscimento;
- conoscenze e competenze storiche e storico artistiche dimostrate dal superamento nel corso degli studi universitari di almeno un esame storia moderna e di storia dell'arte moderna;
- esperienza di lavoro comprovata come operatore didattico e/o operatore museale e/o operatore turistico;
- conoscenza di almeno due lingue straniere: francese, inglese e tedesco dimostrata dal superamento nel corso degli studi universitari o altra documentazione provante.

ART. 18 - GESTIONE SEZIONI BAMBINI E RAGAZZI DELLA BIBLIOTECA BARATTA– LETTERA C

Il servizio prevede la gestione delle due sezioni (bambini e ragazzi) attive presso la Biblioteca Baratta, e consiste: nella promozione della lettura anche realizzandone il materiale promozionale; nell'orientamento bibliografico a bambini e ragazzi; nella collaborazione per la gestione di gruppi di lettura di bambini e ragazzi; e sempre in ambito di promozione alla lettura: la collaborazione con le scuole e consulenza agli insegnanti, nel supporto agli acquisti specifici; nella gestione di laboratori/attività di animazione e incontri compresa la lettura ad alta voce; nella gestione del prestito SBN; nel riordino delle sezioni e del materiale documentario negli scaffali.

Il servizio prevede la presenza di un operatore responsabile della gestione delle due sezioni per indicativamente 27 ore settimanali secondo un calendario definito dalla Direzione della Biblioteca.

L'operatore responsabile delle Sezioni bambini e ragazzi si rapporta direttamente con il Coordinatore della Biblioteca e con la Direzione per tutto quanto attiene gli indirizzi, l'organizzazione e la promozione delle attività.

ART. 19 - REQUISITI DI ACCESSO ALLA FUNZIONE – LETTERA C

Per la gestione delle Sezioni Bambini e Ragazzi si richiede un'adeguata preparazione culturale (laurea magistrale di indirizzo umanistico) e una documentata e pluriennale preparazione professionale.

A tali competenze si dovranno aggiungere fondamentali esperienze comunicativo-relazionali con bambini e giovani in età evolutiva, conoscenze in ambito psico-pedagogico e buone conoscenze della letteratura in genere e per bambini e ragazzi in particolare.

Per le attività del presente articolo, alla ditta è richiesta la presentazione di dettagliato curriculum di almeno una persona in possesso dei seguenti requisiti minimi obbligatori:

- **laurea Magistrale/Specialistica** o laurea conseguita secondo l'ordinamento previgente al D.M.509/99; qualora il titolo di studio sia stato conseguito all'estero, il candidato dovrà specificare l'autorità competente, nonché gli estremi del provvedimento che ha riconosciuto tale titolo equipollente al titolo italiano o con il quale è stato richiesto il riconoscimento;
- esperienza documentata di almeno 3 (tre) anni riferita alla gestione di una sezione bambini e/o ragazzi.

ART. 20 – COORDINAMENTO E GESTIONE DEI GRUPPI DI LETTURA - LETTERA D

Il Servizio prevede capacità di relazione e gestione delle dinamiche di gruppo con l'obiettivo della promozione alla lettura.

Il servizio consiste indicativamente nel coordinamento, gestione, conduzione di almeno 5 Gruppi di Lettura tra ragazzi e adulti, con incontri generalmente mensili per 9 mesi all'anno, compresa la consulenza editoriale, la produzione di bibliografie anche rivolte a gruppi scolastici e adulti, la realizzazione di vetrine tematiche.

ART. 21 - REQUISITI DI ACCESSO ALLA FUNZIONE – LETTERA D

Per le attività del presente articolo, alla ditta è richiesta la presentazione di dettagliato curriculum di almeno una persona con ampie conoscenze culturali, pluriennale esperienza di gestione di Gruppi di Lettura e in possesso dei seguenti requisiti minimi obbligatori:

- **laurea Magistrale/Specialistica** o laurea conseguita secondo l'ordinamento previgente al D.M.509/99 in materie umanistiche; qualora il titolo di studio sia stato conseguito all'estero, il candidato dovrà specificare l'autorità competente, nonché gli estremi del provvedimento che ha riconosciuto tale titolo equipollente al titolo italiano o con il quale è stato richiesto il riconoscimento;
- esperienza documentata di almeno 5 (cinque) anni riferita alla gestione, conduzione e coordinamento di gruppi di lettura per la promozione alla lettura indirizzata a ragazzi e adulti; esperienza documentata di almeno 5 (cinque) anni maturata nel campo della promozione culturale letteraria e dell'editoria; documentata esperienza di organizzazione e gestione di manifestazioni letterarie di almeno 5 (cinque) anni.

TITOLO III- REFERENTE, FORMAZIONE DEL PERSONALE E VERIFICA SERVIZI

ART. 22 - REFERENTE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

L'Aggiudicatario, oltre a individuare un coordinatore organizzativo del personale per ciascuna biblioteca, prima dell'avvio dei servizi, indicherà anche un Referente/Responsabile della gestione del complesso appalto dei servizi integrativi che avrà il compito di risolvere ogni problema organizzativo che dovesse insorgere in ordine al buon andamento dei servizi, relazionandosi settimanalmente con la Direzione delle Biblioteche, o suo delegato, sulla regolare esecuzione di quanto previsto dal presente capitolato.

Il Referente inoltre dovrà mensilmente fornire il quadro economico dettagliato delle prestazioni per ogni singola attività prevista in capitolato.

Tutte le comunicazioni formali relative all'esecuzione dei servizi, ivi comprese eventuali contestazioni riguardanti le modalità di esecuzione del contratto, saranno trasmesse al Referente della ditta e si intenderanno come validamente effettuate all'Appaltatore ai sensi e per gli effetti di legge.

Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Referente sarà considerato dichiarato e sottoscritto in nome e per conto della ditta aggiudicataria.

In caso di impedimento del Referente, anche di breve durata, l'aggiudicatario dovrà darne tempestiva notizia al Responsabile del Servizio Biblioteche, indicando contestualmente il nominativo del sostituto.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del Referente designato, in caso venga ritenuto non idoneo alla funzione come definita dal contratto.

ART. 23 - FORMAZIONE DEL PERSONALE ASSEGNATO:

Prima dell'inizio delle attività oggetto del presente capitolato, la stazione appaltante provvederà all'eventuale formazione del personale assegnato dalla ditta aggiudicataria fino a un massimo di 12 ore. Ulteriori 12 ore di formazione potranno prevedersi nell'arco della durata dell'appalto, queste ultime con oneri a carico della ditta aggiudicataria e in ore non computabili a quelle effettive di servizio prestato.

ART. 24 - VERIFICA DI CONFORMITA' DEI SERVIZI E CONTROLLO DI QUALITA'

Per il presente appalto sarà nominato un Direttore di Esecuzione diverso dal RUP, che vigila sulla corretta esecuzione dello stesso impartendo all'Appaltatore le disposizioni e le istruzioni necessarie e svolgendo le ulteriori funzioni assegnategli dal D. Lgs.50/2016.

Il Direttore di Esecuzione o il RUP potranno avvalersi, per le attività di controllo, di propri referenti.

Le verifiche di conformità dei servizi saranno di routine ogni 3 mesi e a campione con lo scopo di accertare la corretta esecuzione delle attività descritte all'art. 2 lettere A e B.

Ogni verifica sarà verbalizzata e sottoscritta dal direttore di esecuzione del contratto, dal coordinatore responsabile tecnico designato dalla ditta aggiudicataria, nonché da un rappresentante della stazione Appaltante, con l'indicazione di quanto controllato e degli eventuali errori riscontrati, ai sensi art. 317 del DPR 207/2010

Per le attività di cui alla lettera A:

Servizi di catalogazione in SBN: viene considerato errore ogni record/scheda che presenti vizi o lacune, eccettuate le

minime sviste sintattiche, che impediscano la corretta identificazione del documento nel data base. Il controllo avrà cadenza trimestrale e riguarderà un campione di 30 documenti scelti a discrezione del referente della stazione appaltante.

Gli errori riscontrati ed evidenziati nel verbale andranno corretti a carico della ditta aggiudicataria senza oneri per la stazione appaltante.

La soglia di tolleranza massima corrisponde al 1 % di errori sul totale dei riscontri relativi ad ogni singola verifica.

Per le attività di cui alla lettera B

a) corretta collocazione dei documenti a scaffale

b) correttezza e la completezza delle informazioni inserite nelle anagrafiche utenti create al momento dell'iscrizione,

c) accuratezza delle registrazioni di prestito/rientro

d) accuratezza nella gestione del magazzino librario

Viene fissata una percentuale massima di errore pari al 5%.

L'Amministrazione appaltante si riserva di esercitare le funzioni di programmazione, controllo e verifica circa la rispondenza, la qualità e la piena conformità del servizio agli obblighi di cui al presente capitolato speciale d'appalto, monitorandolo anche attraverso indagini di customer satisfaction.

La ditta appaltatrice dovrà prevedere modi e forme di controllo della qualità dei servizi resi. All'inizio del servizio dovranno essere predisposte procedure e strumenti per il controllo della qualità e regolarità dei servizi resi. Gli elaborati contenenti i risultati di tali monitoraggi dovranno essere mensilmente consegnati alla Direzione.

Il controllo sulla qualità del lavoro svolto, riguardante in particolare il corretto e cortese rapporto con il pubblico e con tutto il personale operante nelle Biblioteche, sarà costantemente effettuato dai Referenti delle Biblioteche anche sulla base di segnalazione da parte degli utenti dei servizi interessati o del personale della Biblioteca; ogni osservazione in merito sarà tempestivamente comunicata al Referente dell'Appaltatore perché siano apportati gli opportuni correttivi.

La Direzione delle biblioteche si riserva inoltre di effettuare controlli a campione relativamente a tutti i servizi oggetto del presente appalto.

Nel caso in cui nel corso dell'esecuzione, insorgano contestazioni su aspetti tecnici che possono influire sull'esecuzione del contratto, il Direttore di esecuzione redige in contraddittorio con l'Appaltatore (o in sua mancanza in presenza di due testimoni con successiva trasmissione all'Appaltatore per la formulazione delle sue osservazioni entro un termine assegnato), un verbale delle circostanze contestate.

A seguito delle suddette contestazioni e in mancanza di adeguate giustificazioni da parte dell'Appaltatore, la stazione appaltante potrà applicare le penali previste al successivo art.32 o nei casi previsti, disporre la risoluzione del contratto art. 38.

Le prestazioni devono essere eseguite nei tempi fissati nel contratto. Nel caso in cui l'esecuzione sia temporaneamente impedita da circostanze particolari, il Direttore di esecuzione, con apposito verbale sottoscritto anche dall'Appaltatore, ne ordina la sospensione.

Qualora la sospensione perduri per un periodo di tempo superiore ad un quarto della durata complessiva prevista per l'esecuzione o comunque quando superi sei mesi complessivi, l'appaltatore può richiedere la risoluzione del contratto, senza indennità.

Se la stazione appaltante si oppone, l'Appaltatore ha diritto alla rifusione dei maggiori oneri derivanti dal prolungamento della sospensione. Al cessare delle cause di sospensione, il Rup disporrà la ripresa dell'esecuzione con indicazione del nuovo termine di conclusione.

ART.25 - RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO

Il Responsabile unico è la Dott.ssa Marie Patrizia Chevez.

TITOLO III - DISPOSIZIONI CONTRATTUALI

ART. 26 - PERSONALE

La ditta aggiudicataria provvede alla gestione delle attività inerenti il presente appalto con risorse umane qualificate e garantendo piena esecuzione delle scelte operative effettuate dalla stazione appaltante.

Alla ditta appaltatrice è fatto carico l'assolvimento di tutti gli obblighi contrattuali, contributivi, fiscali etc. e quant'altro previsto per il settore d'appartenenza.

Nell'esecuzione dei servizi l'Impresa aggiudicataria deve impiegare personale regolarmente assunto, adeguatamente inquadrato e retribuito. E' escluso l'impiego di personale con rapporto di lavoro regolato da contratti di collaborazione autonoma parasubordinata.

L'impresa aggiudicataria si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dai relativi accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative ; si impegna a rispettarne le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto, nonché a riapplicare i contratti e gli accordi medesimi anche dopo la scadenza e fino al loro rinnovo e se trattasi di cooperativa anche nei rapporti con i soci per tutta la durata dell'appalto. La ditta appaltatrice dovrà attribuire un livello retributivo superiore al personale con maggiori responsabilità affidate.

Gli obblighi precedenti vincolano l'appaltatore anche se lo stesso non sia aderente alle associazioni stipulanti gli accordi o receda da essi, indipendentemente dalla struttura o dimensione del medesimo e da ogni altra qualificazione giuridica, economica o sindacale.

In particolare il personale non potrà essere inquadrato con profili e professionalità inferiori a quelli previsti dai CCNL.

Nel caso la ditta appaltatrice debba assumere personale per svolgere il servizio, dovrà dare priorità al personale già operante nei servizi in oggetto, in base a precedenti contratti o rapporti di appalto, salvo giustificati motivi.

Alla ditta appaltatrice è fatto obbligo d'osservanza delle norme di legge in merito alla sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e smi.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di disporre adeguati controlli in tal senso.

La ditta aggiudicataria, fornirà dettagliato elenco nominativo degli addetti che impiegherà nei vari servizi completo del numero di posizione assicurativa e contributiva detto elenco deve rispettare quanto indicato in sede di offerta, anche rispetto ai titoli di studio, professionali ed anzianità di servizio in quella sede dichiarati, dovrà garantire che il personale in servizio sia munito di tesserino di riconoscimento.

La ditta appaltatrice dispone che il personale certifichi il servizio effettivamente prestato ed è tenuta, su richiesta della stazione appaltante, ad esibire le registrazioni effettuate dal personale.

Come disposto dall'art. 30 del D. Lgs. 50/2016 e smi sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0.50 per cento, a garanzia dell'osservanza da parte dell'appaltatore delle norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione e assistenza dei lavoratori. Tali ritenute potranno essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante della verifica di conformità finale, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva.

Gli avvicendamenti necessari per cause di forza maggiore comporteranno la sostituzione delle risorse umane indispensabili con personale avente caratteristiche professionali ed esperienza del tutto corrispondenti a quelle delle risorse umane indicate nell'elenco.

L'Amministrazione può disporre la non utilizzazione delle persone prive dei requisiti richiesti o che abbiano suscitato perplessità sul piano comportamentale e del rendimento o che ritenga, sulla base di motivate ragioni, non idonee; in questo caso l'Impresa aggiudicataria è tenuta a sostituire immediatamente le risorse umane con altro personale con caratteristiche professionali ed esperienza idonee a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione.

L'Impresa aggiudicataria si impegna a sostituire immediatamente il proprio personale per qualunque ragione assente con personale di pari qualificazione professionale ed esperienza, comunicando immediatamente le variazioni alla stazione appaltante. Altresì, si impegna a sostituire il personale della stazione appaltante, assegnato ai servizi al pubblico (reference, mediateca, ecc.), eventualmente assente per qualsiasi ragione, al fine di garantire continuità ai servizi.

L'Impresa aggiudicataria inoltre opererà in modo da limitare il più possibile il turn-over e garantire la continuità degli operatori.

Le risorse umane impegnate dall'Impresa nella realizzazione delle attività oggetto del presente appalto sono tenute ad osservare diligentemente gli oneri e le direttive previste dalla normativa di riferimento e dal presente Capitolato, nonché ad osservare il segreto professionale su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti e ad attuare gli indirizzi indicati dall'Amministrazione.

Con riferimento alle prestazioni oggetto del presente capitolato, la ditta aggiudicataria si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 (codice di comportamento dei dipendenti pubblici) ai sensi dell'art. 2, comma 3 dello stesso DPR.

La violazione degli obblighi di cui al DPR 16 aprile 2013 n. 62, sopra richiamati, nonché ogni violazione connessa agli obblighi legati al rispetto della privacy, può costituire causa di risoluzione del contratto.

In riferimento a quanto disposto dalla normativa in materia di garanzie minime essenziali nei pubblici servizi in caso di sciopero, l'Impresa aggiudicataria è tenuta ad uniformare la propria autoregolamentazione del diritto di sciopero a quella in vigore per il personale dell'Amministrazione addetto a servizi analoghi.

La ditta appaltatrice resta responsabile della condotta di tutto il personale, senza alcun aggravio e responsabilità a carico dell'Amministrazione. Con il personale assegnato dalla ditta aggiudicataria l'Amministrazione non istaura alcun rapporto di dipendenza.

ART. 27 - CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'unione Europea e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del codice dei contratti, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs 15 giugno 2015 n. 81.

ART. 28 - PREVENZIONE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO - DUVRI

Nell'esecuzione dell'appalto, l'aggiudicatario è obbligato ad applicare integralmente le disposizioni normative vigenti in materia di prevenzione e protezione della sicurezza e della salute del lavoratore durante l'attività lavorativa (come prescritto dal D.Lgs.81/2008).

Ai fini di adempiere a quanto disposto dall'art. 26 del D.Lgs 81/2008, e giungere alla firma del contratto, la ditta aggiudicataria è tenuta a prendere visione e ad ottemperare a tutte le disposizioni dei documenti *Scheda di valutazione rischi* relativi alle due sedi bibliotecarie e dovrà inoltre adeguare il proprio Piano Operativo di Sicurezza con particolare riferimento ai contesti in cui si opera, nonché consegnare il DUVRI debitamente sottoscritto, documento che sarà allegato al contratto e si impegna contestualmente a segnalare ogni eventuale modifica o integrazione che si verificasse nella durata contrattuale relativamente a:

- Nominativo del responsabile della sicurezza;
- Requisiti tecnico-professionali richiesti da legislazione specifica;
- Formazione professionale (documentata) in materia di sicurezza dei lavoratori impegnati nel servizio oggetto dell'appalto;
- Eventuali dotazioni di dispositivi di protezione individuali che si rendessero necessari;
- Altre informazioni che l'Impresa aggiudicataria ritenga utile fornire in merito al suo servizio di prevenzione e protezione

L'Impresa aggiudicataria è tenuta a provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro.

L'Impresa aggiudicataria è tenuta ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare scrupolosamente le norme antinfortunistiche e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia.

Per le attività oggetto del presente Capitolato, l'Impresa aggiudicataria si obbliga a coordinarsi ed a cooperare con la stazione appaltante ed ogni altro soggetto eventualmente coinvolto per l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione.

ART. 29 - ASSICURAZIONE

Nell'effettuazione del servizio, l'impresa aggiudicataria dovrà ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato dal proprio personale, a beni mobili ed immobili dell'Amministrazione Comunale, o comunque da quest'ultima detenuti o posseduti a titolo diverso.

L'impresa aggiudicataria dovrà altresì ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato dal proprio personale a persone presenti, a vario titolo negli ambienti delle Biblioteche e risponde nei confronti della stazione appaltante di tutti i danni alla stessa causati da furti o atti vandalici che si verificano nelle biblioteche, conseguenti a incuria, negligenza o ad inadeguata prestazione di servizi da parte dell'impresa.

A tal fine, dovrà essere prestata apposita polizza assicurativa a copertura dei danni subiti dalla stazione appaltante per danneggiamento o distruzione totale o parziale verificatesi nel corso dell'esecuzione del servizio, con massimali non inferiori a Euro 5.000.000,00. La polizza deve, inoltre, assicurare la stazione appaltante contro la responsabilità civile per danni causati a terzi e RCO, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, con massimale non inferiore a Euro 5.000.000,00.

L'inadempienza a tale obbligo costituirà motivo di revoca del contratto e comporterà l'incameramento della cauzione provvisoria.

La copertura assicurativa dovrà essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto, incluse eventuali proroghe del contratto stesso, ferma la garanzia eventualmente richiesta per i danni accaduti successivamente all'esecuzione dell'appalto in conseguenza del medesimo.

La ditta appaltatrice terrà indenne il Comune di Mantova per i danni eventualmente non coperti in tutto o in parte dalle coperture assicurative.

L'operatività o meno della copertura assicurativa stessa non esonera la ditta appaltatrice dalle responsabilità di qualunque genere, su di esso incombenti, né dal rispondere di quanto non coperto, in tutto o in parte, dalle coperture assicurative.

La ditta aggiudicataria solleva l'Amministrazione per danni a beni dell'aggiudicatario stesso e si impegna a fare inserire nella polizza assicurativa una speciale clausola di rinuncia dell'Assicuratore al diritto di surroga (salvo solo il caso di dolo) nei confronti del Comune di Mantova e dei suoi dipendenti o collaboratori.

ART. 30 - MODALITA' DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione avverrà con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 comma 2 del D. Lgs. 50/2016 e smi sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo valutato secondo i seguenti parametri:

Offerta tecnica	fino ad un massimo di 70 punti
Offerta economica	fino ad un massimo di 30 punti

ART. 31 - OBBLIGHI A CARICO DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA

L'Impresa aggiudicataria assume l'obbligo e la responsabilità di organizzare e gestire i servizi conformemente al presente Capitolato ed alla propria offerta tecnica per tutta la durata del contratto.

L'Aggiudicatario, nell'esecuzione del servizio prevista dal presente capitolato speciale d'appalto, avrà l'obbligo di uniformarsi a tutte le disposizioni di legge e ai regolamenti concernenti il servizio stesso.

La Ditta aggiudicataria del presente appalto dovrà in particolare:

- assicurare la corretta e responsabile esecuzione dell'attività, nel rispetto delle disposizioni impartite
- comunicare al Responsabile del Servizio Biblioteche, almeno cinque giorni prima dell'inizio del servizio, la lista nominativa del personale che verrà impiegato corredata e per ogni singolo addetto, i dati anagrafici, la qualifica, del titolo di studio, degli estremi delle posizioni assicurative e previdenziali e segnalare tempestivamente al Responsabile del Servizio Biblioteche le sostituzioni o cambiamenti degli addetti, comunicandone i dati
- assicurare il rispetto della puntualità degli orari da parte del personale addetto, il quale è tenuto ad attestare quotidianamente gli orari di inizio e di termine del servizio
- assicurarsi che il personale, durante l'espletamento del servizio, tenga in modo visibile un cartellino di identificazione leggibile munito di fotografia, dal quale risulti che il titolare del documento lavora alle dipendenze dell'Affidataria;
- garantire, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto delle attività della Biblioteca; è vietato l'uso delle attrezzature (PC, stampanti, fax, ecc.) delle Biblioteche per uso personale;
- rendere le prestazioni di cui al presente contratto con regolarità, continuità e completezza
- dare tempestiva comunicazione al Responsabile del Servizio Biblioteche di eventuali irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

La ditta è tenuta al rispetto dell'art. 25 bis del DPR n. 313/2002, introdotto dal decreto legislativo n. 39 del 4 marzo 2014, con cui si è previsto che chi intende impegnare una persona per lo svolgimento di attività professionali o attività volontarie organizzate che comportino contatti diretti e regolari con minori, deve chiedere il certificato penale del casellario giudiziale dal quale risulti l'assenza di condanne ai sensi degli articoli 600 bis, 600 ter, 600quater, 600 quinquies, 609 undieces del codice penale e l'assenza di misure interdittive che comportino il divieto di contatti diretti e regolari con minori.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti alla Ditta aggiudicataria dall'esecuzione del contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni vigenti o che venissero in futuro emanate dalle competenti autorità, sono compresi nei prezzi contrattuali.

L'Impresa aggiudicataria è direttamente responsabile per qualsiasi pretesa o azione che possa derivare a terzi per mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell'assolvimento dei medesimi. Le spese che l'Amministrazione dovesse sostenere a tale titolo, verranno addebitate all'Impresa aggiudicataria.

Spetta all'Impresa aggiudicataria la consegna di tutti i documenti previsti e le certificazioni richieste nel presente Capitolato.

ART. 32 - PENALI

Qualora la quantità di errori riscontrati nelle apposite verifiche fosse superiore alle percentuali indicate all'art. 21 (**Verifiche di conformità dei servizi e controllo di qualità**) si applicherà una penale di Euro **300,00** riferita ad ogni verbale.

In caso si riscontrassero più di 3 verbali consecutivi con esito negativo e riferiti al medesimo tipo di servizio, la stazione appaltante si riserva la facoltà di: richiede la sostituzione del personale assegnato (in toto o in parte) al servizio contestato, con personale diverso in possesso dei requisiti richiesti e si applicherà una penale di **Euro 1.000,00**.

Nel caso di presentassero uno o più dei seguenti inadempimenti:

- 1) comportamenti considerati dall'Amministrazione inadeguati e non consoni al luogo di lavoro;
- 2) comportamenti scorretti e scortesi con il pubblico e con il personale operante in Biblioteca;
- 3) mancata segnalazione al Referente della Biblioteca di sostituzioni o cambiamenti degli addetti;
- 4) mancata tempestiva sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo;
- 5) inadempienze rispetto agli obblighi del referente dell'appaltatore;
- 6) uso improprio delle attrezzature e dei servizi della Biblioteca;
- 7) mancato utilizzo di cartellino di riconoscimento da parte del personale addetto
- 8) ritardo della comunicazione della lista nominativa del personale e di ogni periodo di tirocinio per i nuovi addetti

la stazione appaltante si riserva la facoltà di applicare una penale di Euro 200,00, ogni volta, se riguardano i punti 1) e 2) ed Euro 100,00, ogni volta, se l'inadempienza è relativa agli altri punti.

Al verificarsi degli inadempimenti il Comune di Mantova provvederà alla relativa contestazione alla ditta aggiudicataria mediante **PEC (o email se la ditta non è italiana)** la ditta incaricata potrà far pervenire eventuali osservazioni nel termine di cinque giorni dalla ricezione, decorsi inutilmente i quali, ovvero nell'ipotesi in cui le giustificazioni addotte dalla ditta non vengano accolte, l'inadempimento si riterrà senz'altro accertato.

L'importo della penale sarà recuperato mediante ritenuta sul primo pagamento utile al verificarsi della contestazione, in alternativa l'amministrazione potrà avvalersi della cauzione senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario; in tal caso l'Appaltatore è obbligato al reintegro della cauzione nei 10 gg. successivi alla comunicazione.

La richiesta e il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso la ditta aggiudicataria dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

ART. 33 - CAUZIONE DEFINITIVA

All'atto della sottoscrizione del contratto l'aggiudicatario dovrà costituire, a garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dall'appalto in oggetto, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento, deposito cauzionale definitivo pari al 10% dell'importo contrattuale al netto di Iva, ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, in contanti o in titoli del debito pubblico o mediante fidejussione bancaria o assicurativa, o mediante polizza rilasciata da un intermediario finanziario iscritto nell'elenco speciale di cui all'art. 107 del D. Lgs. 385/1993 che svolgono in via esclusiva o prevalente l'attività di rilascio di garanzie a ciò autorizzati dal Ministero dell'Economia, nella quale deve risultare:

- il periodo di validità del contratto, a cui la garanzia si riferisce;
- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 c.c.;
- l'operatività della garanzia entro quindici giorni a semplice richiesta scritta del Comune di Mantova.

In caso di Rti/consorzi ordinari di concorrenti la polizza dovrà essere intestata alla Società capogruppo, in qualità di mandataria del raggruppamento/consorzio e dovranno essere espressamente indicate tutte le ditte facenti parte del Rti/consorzio ordinario.

La garanzia definitiva, dovrà essere prestata a pena di revoca dell'aggiudicazione e resterà vincolata per intero per tutta la durata dell'appalto, fino al completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali.

La cauzione sarà svincolata dopo la scadenza del periodo di valenza contrattuale.

In caso di decurtazione dell'ammontare della cauzione a seguito dell'applicazione di penalità l'appaltatore è obbligato a reintegrare l'importo originario della cauzione entro 10 giorni naturali e consecutivi dall'avvenuta escussione.

Qualora si addivenisse alla risoluzione del contratto per cause imputabili all'appaltatore stesso, il soggetto garante è obbligato a versare immediatamente l'importo per il quale è stata prestata la garanzia, su semplice richiesta scritta dell'Amministrazione comunale. In caso di risoluzione del contratto la ditta aggiudicataria incorre nella perdita del

deposito cauzionale ed è esclusa la facoltà di sollevare eccezioni ed obiezioni, fatta salva la rifusione del maggior danno in caso di deposito insufficiente alla copertura integrale dello stesso.

ART. 34 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Le fatture dovranno essere emesse il mese successivo all'effettuazione delle prestazioni del mese precedente, compilate e inviate secondo le leggi vigenti.

La liquidazione del corrispettivo avverrà, previa verifica del regolare svolgimento del servizio, il corrispettivo sarà quello risultante dal verbale di gara e si intende onnicomprensivo di tutte le prestazioni ed oneri per la perfetta realizzazione del progetto.

L'emissione della fattura avverrà solo a seguito del buon esito delle verifiche di conformità dei servizi di cui al precedente art. 23, ed esclusivamente in formato elettronico (ex D.L. 66/2014) pena l'impossibilità di procedere al pagamento da parte dell'Amministrazione.

Ogni fattura, oltre ad ulteriori dati identificativi che verranno comunicati successivamente all'aggiudicazione definitiva, dovrà **obbligatoriamente** riportare il CIG **81322744CD** e il Codice Univoco **J4USI2**, senza i quali l'Amministrazione non può procedere al pagamento.

Il pagamento avverrà, previa attestazione da parte del Direttore di esecuzione di avvenuta regolare esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto, fatte salve le disponibilità di cassa.

Il saldo finale delle prestazioni eseguite avverrà successivamente all'emissione del certificato di verifica di conformità definitiva.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato dalla Tesoreria comunale su mandato del responsabile del servizio ragioneria comunale, nel rispetto del termine (previsto dal D. Lgs. 231/2002 come modificato dal D. Lgs. 192/2012) di 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura inoltrata, tramite il Sistema di Interscambio gestito dall'Agenzia delle Entrate (ex Legge n. 244/2007, art. 1, comma 211) alla casella di posta certificata **biblioteche@pec.comune.mantova.it** collegata al codice univoco suindicato. Tale data coinciderà con quella di rilascio della ricevuta di consegna da parte del Sistema di Interscambio.

Ai sensi dell'art. 1 – comma 629 – della legge di stabilità 2015 (che modifica il DPR n. 633/1972 inserendo l'art. 17-ter) l'Amministrazione è tenuta al rispetto del meccanismo detto "Split payment" per effetto del quale verserà direttamente l'IVA all'erario anziché al fornitore, che, comunque, dovrà esporla in fattura.

ART. 35 - ADEMPIMENTI AGLI OBBLIGHI DI CUI ALLA LEGGE 136/2010

L'appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla legge 13 agosto 2010 n. 136 e smi, sia nei rapporti verso il Comune di Mantova sia nei rapporti con i subappaltatori e gli eventuali subcontraenti in genere appartenenti alla filiera delle imprese del presente contratto.

L'appaltatore che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria ne dà immediata comunicazione all'Amministrazione e alla Prefettura di Mantova.

La predetta legge 136/2010 e smi applicazione anche ai movimenti finanziari relativi ad eventuali crediti ceduti.

L'appaltatore si obbliga ad utilizzare, ai fini dei pagamenti relativi al presente contratto, sia attivi da parte dell'Amministrazione sia passivi verso gli operatori della Filiera, uno o più conti Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, L. 136/2010: correnti bancari o postali, accessi presso banche o presso Poste Italiane S.p.A., dedicati anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche. Tale adempimento è a carico anche dei subappaltatori e dei subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate all'appalto.

L'appaltatore è tenuto a dichiarare gli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i bancario/i o postale/i dedicato/i, anche in via non esclusiva, alla commessa pubblica in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. Tale dichiarazione, resa ai sensi del 445/2000 e smi, sarà rilasciata dal rappresentante legale dell'appaltatore entro 7 giorni dall'accensione del predetto conto o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative alla commessa pubblica. Il medesimo soggetto è obbligato a comunicare eventuali modifiche ai dati trasmessi, entro 7 (sette) giorni dal verificarsi delle stesse.

Ai fini dell'art. 3, co. 7, della L. 136/2010 l'appaltatore è tenuto altresì a comunicare all'Amministrazione gli estremi riferiti ai subappaltatori e agli eventuali subcontraenti.

Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal contratto, si conviene che il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, costituisce causa di risoluzione dello stesso.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari gli strumenti di pagamento dovranno riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dall'Amministrazione e dagli altri soggetti, il seguente codice identificativo gara: CIG **81322744CD**.

L'appaltatore, tramite un legale rappresentante o soggetto munito di apposita procura, trasmetterà i contratti sottoscritti con i subappaltatori contenenti, a pena di nullità assoluta, gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 e smi.

ART. 36 - FORZA MAGGIORE

Nel caso di sospensione del servizio, determinata da causa di forza maggiore, in nessun modo imputabile a responsabilità, diretta o indiretta, dell'Impresa aggiudicataria, qualora detta sospensione sia comunicata e giustificata anticipatamente al Comune di Mantova, almeno tre giorni prima del suo verificarsi, dando prova dell'impossibilità dell'esecuzione del servizio, non si procederà all'applicazione di penali in capo all'impresa aggiudicataria.

In ogni caso l'amministrazione non sarà tenuta a pagare quanto corrisponde al valore del mancato servizio.

ART. 37 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO SPESE CONTRATTUALI

Il contratto sarà stipulato a misura in base alle prestazioni ed ore effettive di servizi erogati sempre da rendicontare.

La stipulazione del contratto avverrà nella forma di atto pubblico amministrativo in modalità elettronica, ai sensi dell'art. 32 comma 14 del D. Lgs. 50/2016.

Tutte le spese contrattuali discendenti dalla stipula dell'atto unitamente a tutti gli oneri sono a carico dell'impresa aggiudicataria.

La stipulazione del contratto è subordinata all'espletamento delle procedure previste dal Codice degli Appalti e s.m.i., con particolare riferimento ai controlli delle autocertificazioni prodotte in sede di gara, alla verifica del possesso dei requisiti prescritti dal Bando, dal presente Capitolato e dal Disciplinare di gara ed al decorso del termine dilatorio di 35 giorni dall'invio dell'ultima comunicazione del provvedimento di aggiudicazione definitiva a norma dell'art.32 comma 9 del D. Lgs. 50/2016.

ART. 38 - RISOLUZIONE E RECESSO

Il Comune di Mantova si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso in cui l'ammontare complessivo delle penali superi il 10% del valore complessivo dello stesso, ovvero nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore. In tal caso l'Amministrazione avrà facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno. In ogni caso si conviene che l'Amministrazione, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore attraverso PEC, nei seguenti casi:

- qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti richiesti dall'art. 80 del D. Lgs.50/2016;
- mancata reintegrazione della cauzioni eventualmente escusse entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'Amministrazione;
- ogni altra inadempienza o fatto qui non contemplati che rendano impossibile la prosecuzione dell'appalto ai sensi dell'art. 1453 del c.c.
- inosservanza delle leggi in materia di rapporti di lavoro, correttezza e correttezza contributiva; inosservanza alle norme di legge circa assunzione di personale e la retribuzione dello stesso;
- inosservanza delle leggi in materia di sicurezza;
- inadempimento rispetto agli obblighi in materia di trattamento dei dati personali;
- subappalto non autorizzato;
- nell'ipotesi prevista dall'art. 89 comma 9 del D.Lgs. 50/2016 e smi;
- il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni
- violazione degli obblighi derivanti dal codice di comportamento dipendenti pubblici (DPR 16 aprile 2013 n. 62).

In caso di risoluzione del contratto l'Appaltatore si impegnerà a fornire al Comune di Mantova tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di provvedere tramite terzi all'esecuzione dello stesso. Ai sensi dell'art. 110 del D. Lgs. 50/2016, il Comune si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio.

Fermo restando quanto previsto dagli artt. 88 –comma 4-ter e 92 – comma 4 del D.Lgs. 6 settembre 2011 n. 159, l'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 109 del D. Lgs. 50/2016 e smi.

Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo di **PEC se italiana** Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi 20(venti) giorno dal ricevimento di detta comunicazione.

ART. 39 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO - CESSIONE DEL CREDITO

E' vietata da parte dell'appaltatore, la cessione anche parziale del contratto, fatti salvi i casi di cessione di azienda e atti di trasformazione, fusione e scissione di imprese per i quali si applicano le disposizioni di cui all'art. Art. 106 comma 1 lettera d) del D.Lgs. 50/2016.

La cessione del credito potrà essere eseguita in conformità di quanto stabilito dall'art. 106 comma 13 del D. Lgs. 50/2016. In caso di inosservanza da parte dell'appaltatore degli obblighi di cui al presente articolo, fermo restando il diritto del Comune di Mantova al risarcimento del danno, il contratto si intende risolto di diritto.

Ai fini della tracciabilità, anche i cessionari dei crediti sono tenuti ad indicare il CIG e ad anticipare i pagamenti all'appaltatore mediante bonifico bancario o postale sui conti correnti dedicati.

ART. 40 - RECESSO UNILATERALE

Il Comune di Mantova potrà recedere in qualunque momento dal presente contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione del servizio, tenendo indenne l'impresa aggiudicataria delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno, ai sensi dell'art. 1671 c.c.

ART. 41 - RISERVE E CONTROVERSIE

È facoltà insindacabile del Comune di Mantova di non far luogo alla gara senza che i concorrenti possano accampare pretese al riguardo, altresì i concorrenti non potranno avanzare alcuna richiesta, anche a solo titolo di rimborso spese, per gli oneri sostenuti in dipendenza della partecipazione alla presente gara o nel caso in cui non possa farsi luogo all'aggiudicazione definitiva.

ART. 42 – SUBAPPALTO

In materia di subappalto si rinvia alle disposizioni dell'articolo 105 del D.Lgs. 50/2016 e smi.

L'Affidatario è tenuto ad osservare integralmente quanto previsto dallo stesso articolo 105 del D. Lgs. 50/2016 ed è responsabile in solido dell'osservanza delle norme, oltre che delle prestazioni e degli obblighi previsti nel presente capitolato, da parte dei subappaltatori.

Il subappalto dovrà essere autorizzato dall'Amministrazione con specifico provvedimento previa verifica del possesso in capo al subappaltatore dei medesimi requisiti di ordine generale, nonché dei requisiti di carattere economico finanziario e tecnico professionale indicati nel bando di gara.

I requisiti di carattere economico-finanziario saranno da verificare in relazione al valore percentuale delle prestazioni che il subappaltatore intende eseguire rispetto all'importo complessivo dell'appalto.

L'Appaltatore dovrà effettuare apposita comunicazione alla stazione appaltante nel caso di affidamento di attività specifiche a lavoratori autonomi (ex art. 105 c.3 lett. a) del Codice).

Le attività specifiche che possono essere affidate a lavoratori autonomi sono esclusivamente le prestazioni d'opera intellettuale o specialistiche. La prestazione principale non può essere oggetto di affidamento a lavoratori autonomi.

E' fatto obbligo all'Appaltatore di comunicare all'Amministrazione, per tutti i sub-contratti, il nome del sub-contraente, l'importo del sub-contratto, l'oggetto dello specifico servizio affidato.

Inoltre è fatto obbligo all'Appaltatore di inserire, nei contratti sottoscritti con i sub-contraenti, la disciplina della tracciabilità dei flussi finanziari così come previsto dall'art. 3 della Legge n.136/2010 (indicazione del CIG).

ART. 43 – CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE - verifica finale

L'accertamento di regolare esecuzione è diretto a certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali.

L'appaltatore deve mettere a disposizione, a propria cura e spesa, i mezzi necessari ad eseguire la verifica. Nel caso ciò non dovesse avvenire il RUP dell'esecuzione dispone che sia provveduto d'ufficio, deducendo la spesa dal corrispettivo dovuto all'appaltatore.

L'accertamento di regolare esecuzione è concluso dal RUP non oltre 3 (tre) mesi dall'ultimazione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, il certificato di regolare esecuzione viene trasmesso per accettazione all'Appaltatore, il quale deve firmarlo entro quindici giorni dal ricevimento. All'atto della firma l'Appaltatore può iscrivere contestazioni rispetto alle operazioni.

Successivamente all'emissione del certificato di regolare esecuzione, si procede al pagamento del saldo delle prestazioni eseguite e allo svincolo della cauzione prestata dall'esecutore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.

ART. 44 - FALLIMENTO DELL'APPALTATORE

Il fallimento dell'Appaltatore comporta, lo scioglimento ope legis del contratto di appalto o del vincolo giuridico sorto a seguito dell'aggiudicazione facendo salvo la speciale disciplina prevista dall'art. 48 commi 17 e 18 e dall'art. 110 del D.Lgs. 50/2016 e smi.

ART. 45 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere in merito all'interpretazione, applicazione ed esecuzione del presente capitolato sarà competente il Foro di Mantova.

ART. 46 - REVISIONE PREZZI

I prezzi di aggiudicazione rimarranno invariati per i primi due anni di efficacia del contratto. A partire dal terzo anno di contratto, i prezzi di cui all'offerta economica, potranno essere aggiornati applicando l'indice ISTAT FOI annuale (del mese di riferimento rispetto allo stesso mese dell'anno precedente). Il mese preso a riferimento sarà quello di consegna del servizio.

ART. 47 - CLAUSOLE CONSIP

Ai sensi delle disposizioni introdotte dalla Legge 7 agosto 2012 n. 135 e nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 26, comma 3 della Legge 23 dicembre 1999 n. 488, qualora dopo l'aggiudicazione provvisoria, ovvero dopo l'aggiudicazione definitiva ma prima della stipulazione del contratto- emergano condizioni CONSIP migliorative rispetto a quelle poste a base di gara, la stazione appaltante si riserva di non procedere all'aggiudicazione definitiva ovvero, rispettivamente ad annullare l'aggiudicazione definitiva assunta. L'Amministrazione si riserva in tale eventualità o di aderire direttamente alla convenzione Consip migliorativa, ovvero di indire una nuova procedura.

Come disposto dall'art 1 comma 13 della Legge 7 agosto 2012 n. 135 l'amministrazione si riserva il diritto di recesso qualora i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.P.A. ai sensi dell'art. 26 comma 1 della Legge 23 dicembre 1999 n. 488 successivamente alla stipula del contratto siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e l'appaltatore non acconsenta ad una modifica, delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'art. 26, comma 3 della Legge 23 dicembre 1999 n. 488.

Art. 48 - NORMATIVA ANTIMAFIA

L'affidamento dei servizi oggetto del presente capitolato resta subordinato al rispetto delle vigenti disposizioni in materia di prevenzione per la lotta alla delinquenza mafiosa, con particolare riferimento alla Legge 31 maggio 1965 n. 575 ed alla Legge 19 marzo 1990 n.55 e successive modificazioni. La stipula del contratto è sottoposta alla condizione sospensiva dell'esito positivo dei controlli sull'aggiudicatario.

ART. 49 - NORMA CONCLUSIVA

Il presente Capitolato costituisce parte integrante del contratto.

ART. 50 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo, il COMUNE DI MANTOVA quale titolare del trattamento dei dati forniti in risposta alla presente procedura o comunque raccolti a tale scopo, informa che tali dati verranno utilizzati unicamente ai fini della partecipazione alla procedura medesima, della selezione dei concorrenti e delle attività ad essa correlate e conseguenti.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

I dati potranno essere trattati anche in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi ed avviene sulla base dell'autorizzazione al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici, rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.

Il conferimento dei dati è necessario per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.

Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali gli operatori dal titolare designati per il trattamento dei dati personali.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, e facenti parte della Commissione;
- soggetti terzi fornitori di servizi per il titolare, o comunque ad esso legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalità sopra descritte, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;
- altre amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;
- legali incaricati per la tutela del titolare, in sede stragiudiziale e giudiziale;
- ad ogni altro soggetto esterno a cui si renda necessario, per obbligo di legge o di regolamento, comunicare i dati personali ai fini dell'affidamento e dell'aggiudicazione del contratto.

In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate dall'ente solo nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo.

I dati vengono trattati i dati vengono trattati per un periodo non superiore a quello strettamente necessario per le finalità per le quali sono stati raccolti e per le quali vengono trattati. Il periodo di trattamento è correlato alla durata della procedura di affidamento di aggiudicazione del contratto. La data di cessazione del trattamento, per le finalità di cui sopra, coincide con la stipulazione del contratto a seguito della quale il titolare procederà alla archiviazione dei dati della procedura di affidamento, conformemente alle disposizioni vigenti, fatto salvo i dati personali da allegare al contratto medesimo.

Con l'invio e la sottoscrizione della domanda di partecipazione, i concorrenti esprimono pertanto il loro consenso al predetto trattamento.

Con separato provvedimento, da adottarsi entro venti giorni dalla data del contratto, l'operatore economico aggiudicatario sarà nominato **RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI** per le attività collegate con l'esecuzione dell'appalto. L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

I diritti dell'interessato sono disciplinati dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, per le disposizioni non incompatibili con il Regolamento medesimo. In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento. La relativa richiesta va rivolta al **COMUNE DI MANTOVA**.

Il Titolare del trattamento dei dati personali, di cui alla presente informativa è Comune di Mantova, con sede in Mantova, Via Roma n. 39, cap. 46100.

È stato designato quale Responsabile per la protezione dei dati personali ICAR SRL in VIA E. Tedeschi N 12F - Reggio Emilia Telefono: 0522517193 - E-mail: ragioneria@icarsrl.it - PEC : icarsrl@interfreepec.it.

Soggetto individuato quale referente per il titolare/responsabile: GOLTARA SIMONA, Tel. 0376 803074 - E-mail: consulenza@entilonline.it - PEC: simona.goltara@mantova.pecavvocati.it

L'elenco aggiornato dei **RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO** designati dal titolare è disponibile su espressa richiesta, da inoltrare ai seguenti recapiti: **COMUNE DI MANTOVA**, PEC: comune.mantova.aoo@legalmail.it

ART. 51 DETTAGLIO ATTIVITA' DEI SERVIZI DI FRONT OFFICE E DEL REFERENTE GENERALE DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

Elenco delle attività relative ai servizi di FRONT OFFICE (art. 2 lettera B)

I servizi sono riconducibili alle seguenti macroattività:

1. SERVIZI DI GESTIONE DEL PUBBLICO E DEGLI SPAZI: ACCOGLIENZA, SORVEGLIANZA E ASSISTENZA
2. GESTIONE DEI SERVIZI DI PRESTITO E RESTITUZIONE
3. GESTIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO
4. INTERNET E POSTAZIONI MULTIMEDIALI
5. SERVIZI DI REFERENCE
6. SUPPORTO GESTIONE INCASSI

7. SERVIZI COMPLEMENTARI E DI SUPPORTO

8. SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO E SORVEGLIANZA DURANTE LE VISITE ALLE SALE STORICHE BIBLIOTECA TERESIANA

1 – SERVIZI DI GESTIONE DEL PUBBLICO E DEGLI SPAZI: ACCOGLIENZA, SORVEGLIANZA E ASSISTENZA

- Accoglienza del pubblico e servizio di prima informazione, con particolare riguardo all'offerta dei servizi bibliotecari,
- Informazioni bibliografiche e fattuali agli utenti sulla base delle risorse informative presenti in sede compresa la consultazione delle banche dati
- sorveglianza delle sale e controllo del rispetto del regolamento e delle norme comportamentali degli utenti in biblioteca segnalazione di situazioni problematiche al personale comunale;
- gestione del centralino telefonico anche con indirizzamento richieste telefoniche a servizi e uffici
- assistenza al pubblico per l'utilizzo delle fotocopiatrici e delle stampanti, alimentazione carta e
- gestione complessiva dei fotocopiatori destinati agli utenti
- accensione al mattino e spegnimento alla sera di tutti i PC in uso.
- apertura e chiusura della struttura compresa la gestione degli allarmi
- apertura e chiusura degli ingressi e delle finestre delle sale delle Biblioteche
- gestione dell'utilizzo delle postazioni multimediali, informatiche, di ascolto e visione anche per utenti diversamente abili
- gestione delle richieste telefoniche degli utenti relative dei servizi delle biblioteche e dei volumi soggetti al prestito
- controllo delle scorte di materiali di consumo e stampati vari, con tempestiva comunicazione ai

Responsabili delle Biblioteche della necessità di rifornimento;

- il supporto all'utente nell'utilizzo di particolari strumentazioni e tecnologie, esempio: lettore microfilm, videoingranditore, ecc
- la verifica di assenza di pubblico nelle Sale alla chiusura della biblioteca.
- raccolta delle richieste di prestito interbibliotecario provenienti da utenti in sede
- gestione, aggiornamento e tenuta sotto controllo del materiale promozionale disponibile al pubblico.

2 – GESTIONE DEI SERVIZI DI PRESTITO E RESTITUZIONE

2.1 iscrizioni e servizi d'accesso

- Iscrizione degli utenti ai vari servizi delle biblioteche in conformità con le norme e le procedure previste dalle modalità d'accesso ai servizi, ivi compresi il controllo dei documenti richiesti agli utenti, l'aggiornamento dei dati anagrafici e l'assistenza nella compilazione dei moduli;
- consegna della tessera e degli altri materiali informativi per i nuovi utenti, con eventuali delucidazioni se richieste;

2.2 prestito e restituzione

- controllo dello stato del documento, compreso il materiale multimediale (sottolineatura, ammaloramento, rigature ect) sia nella fase del prestito che nella fase di restituzione con eventuale segnalazione
- registrazione secondo le norme del Servizio Biblioteche, dei prestiti agli utenti e dei rientri, dei rinnovi e delle prenotazioni utilizzando le procedure di SBN comprese l'attivazione e la disattivazione dell'antitaccheggio, la predisposizione dell'etichetta elettronica RFID sui documenti e il controllo delle postazioni di autoprestito.
- supporto al servizio di prestito interbibliotecario e all'ufficio catalogazione (buste, distinta bibliobus, sistemazione/eliminazione cartoni, ecc.)
- informazione telefonica agli utenti relativa alla disponibilità del materiale prenotato, desiderata, ecc
- supporto nel reperimento del materiale documentario a scaffale aperto
- ricezione della posta ed esposizione dei giornali in emeroteca su richiesta del personale bibliotecario;
- registrazione delle proroghe, delle richieste di prestito e delle prenotazioni di documenti al momento non disponibili, tramite l'applicativo in uso;
- registrazione manuale del prestito, delle restituzioni, delle prenotazioni, delle richieste di prestito e dei rinnovi e successiva immissione dei dati nel sistema nei casi di interruzione del servizio automatizzato;
- controllo e gestione delle prenotazioni e dei desiderata disponibili agli utenti compreso l'invio delle notifiche
- controllo della "situazione utente" in fase di restituzione,

3 – GESTIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO

- accurato riordino delle sale, comprese le sezioni ragazzi e bambini, videoteca
- smistamento dei documenti rientrati dal prestito, controllo del dispositivo antitaccheggio,
- interventi concordati di prima manutenzione sui documenti per il buon mantenimento della collezione
- collocazione a scaffale di documenti di nuova accessione e ricollocazione accurata e tempestiva a scaffale di documenti rientrati dal prestito o consultati in sede,

- verifica della corretta collocazione dei volumi, delle riviste e altri documenti a scaffale secondo le modalità in essere nelle biblioteche, riordino di intere sezioni o di parti di esse;
- ricerca di documenti a scaffale su richiesta del personale bibliotecario (ad esempio per l'allestimento di vetrine) o nell'ambito di controlli di routine (ad esempio documenti segnalati come fuori posto o di cui l'utente contesta il mancato rientro);
- ricerca, prelevamento e ricollocazione su richiesta di documenti conservati a deposito, anche esterno;
- riordino dei depositi;
- controllo e raccolta mensile dei quotidiani con segnalazione delle lacune ,
- riordino dei quotidiani e delle riviste a scaffale con riordino degli spazi espositivi dell'emeroteca;
- gestione e trattamento dei documenti di nuova accessione: timbratura, posa etichette e dispositivi antitaccheggio, e altro trattamento necessario alla corretta messa a disposizione dei materiali secondo le esigenze della Biblioteca;
- riordino scaffali, con eventuali slittamenti e spostamenti di materiale documentario (compresa la spolveratura dello scaffale) e il rifacimento della segnaletica;
- segnalazione al personale bibliotecario di documenti deteriorati, di spazi insufficienti, ecc.
- controllo e segnalazione degli eventuali documenti mancanti al posto;
- controllo inventariale del patrimonio durante il periodo di chiusura annuale, in collaborazione con il personale bibliotecario;
- collaborazione nelle attività legate alla gestione delle donazioni di libri usati (mercato)
- digitalizzazione e fotocopiatura di materiale librario e documentario se richiesto dal personale bibliotecario;
- movimentazione e trasporto all'interno della Biblioteca di intere sezioni di documenti,
- spostamento dei ripiani delle scaffalature secondo le esigenze di formato dei vari documenti e
- variazioni di allestimento.

4 – INTERNET E POSTAZIONI MULTIMEDIALI

- Assistenza agli utenti per l'utilizzo del servizio Wifi, delle postazioni Internet, compresa la gestione delle stampe, la prenotazione delle postazioni, con segnalazione di eventuali guasti e problemi al personale comunale;
- rilascio delle password per accesso a Internet, in conformità con le norme e le procedure previste dalle modalità d'accesso ai servizi;
- archiviazione e gestione, a norma di legge, dei moduli compilati dagli utenti;
- gestione per l'utilizzo di postazioni di ascolto e visione: accensione, spegnimento, registrazione dell'utente.

5 – SERVIZI DI REFERENCE

- Orientamento informativo, svolgendo la funzione di intermediazione tra utente, suoi bisogni e complesso delle risorse informative disponibili; assistenza bibliografica e indirizzamento del lettore/utente verso le fonti documentarie cartacee, di rete e banche dati più appropriate;
- assistenza bibliografica alle ricerche specialistiche;
- informazione bibliografica di primo livello per l'utenza remota telefonica e/o con l'utilizzo di strumenti informatici
- Gestione operativa e amministrativa del prestito interbibliotecario/DD

6 – SUPPORTO GESTIONE INCASSI

Per ognuna delle 2 sedi bibliotecarie il personale assegnato dalla ditta collaborerà con gli agenti contabili nella gestione dei servizi tariffati, della vendita di volumi e tessere per fotocopie, ecc. con relativa compilazione delle ricevute da rilasciare al pubblico e compilazione del registro incassi secondo le modalità in uso.

7- SERVIZI COMPLEMENTARI E DI SUPPORTO

- su richiesta, registrazione dei dati statistici (presenze, consultazioni ecc.) e rilevazione sui servizi;
- impacchettatura sottovuoto dei documenti che necessitano di questa particolare procedura di conservazione;
- preparazione sale o altri spazi per le iniziative programmate, sorveglianza e gestione della strumentazione durante le attività, risistemazione delle sale e degli spazi utilizzati;
- assistenza alle iniziative culturali diurne o serali svolte in sede e fuori sede: prenotazioni, aiuto al montaggio e smontaggio attrezzature e arredi;
- segnalazione al personale comunale della non idoneità di bagni o altri locali e provvedere alla loro chiusura in caso di impossibilità di ripristino immediato;
- predisposizione e distribuzione di materiali informativi per iniziative culturali (imbustatura, timbratura, spedizione inviti), preparazione di pacchi;
- distribuzione di manifesti e pubblicità in occasione di attività culturali;
- trasporto, smistamento e recapito con mezzo proprio di libri, materiali documentari vari tra le sedi bibliotecarie e i vari uffici (compresi pacchi e posta);

- collaborazione con il personale bibliotecario in caso di movimentazione documentaria anche in sedi esterne alle biblioteche;
- esecuzione di piccola manutenzione e cura dell'ordine e del decoro delle strutture in collaborazione con il personale
- occasionale movimentazione di materiale documentario e arredi negli spazi della biblioteca
- Collaborazione all'espletamento di ogni attività o esigenza necessaria al controllo e al buon funzionamento delle biblioteche, degli spazi e delle sale civiche annesse alle biblioteche e dei servizi al pubblico.

8- SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO E SORVEGLIANZA DURANTE LE VISITE ALLE SALE STORICHE BIBLIOTECA TERESIANA

Il servizio è riconducibile alle seguenti attività da svolgersi sempre in stretto contatto con il responsabile della sezione libro antico della Biblioteca:

- apertura e chiusura sale teresiane al pubblico;
- accoglienza del pubblico di visitatori;
- sorveglianza delle sale e supporto alla gestione in sicurezza dei visitatori;
- controllo e segnalazione relativa al patrimonio e alla struttura;
- attività informativa verso il pubblico relativa alle sale, alla storia della biblioteca, al patrimonio librario custodito
- attività informativa sulle mostre e iniziative organizzate;
- predisposizione e distribuzione di materiali informativi per iniziative culturali;
- supporto alle attività di allestimento/disallestimento, riordino delle sale in occasioni di eventi e mostre;
- supporto alla predisposizione e verifica degli impianti audio video;
- supporto tecnico-operativo durante di eventi;
- supporto alla realizzazione scientifica e operativa agli eventi;
- supporto al servizio di front office, reference, movimentazione libri e documenti, riordino scaffali, prestito.

Elenco delle attività relative alla funzione di REFERENTE della ditta aggiudicataria in collaborazione con i coordinatori di turno per i servizi di *front office*. (ART 22 del Capitolato speciale d'appalto).

Il Referente deve essere compreso nello staff assegnato alla stazione appaltante e deve:

- assicurare la reperibilità;
- garantire l'assolvimento delle attività comprese nelle lettere A e B del capitolato e sorvegliare sull'integrità del patrimonio;
- controllare puntualmente il rispetto delle prescrizioni contrattuali da parte degli addetti, con particolare riferimento a:

1. comportamenti adeguati e consoni alle funzioni e al luogo di lavoro;
2. sorveglianza delle sale in raccordo con il personale comunale nel rispetto delle modalità di accesso ai servizi previste per gli utenti;
3. utilizzo corretto e proprio delle strumentazioni fornite, con particolare riguardo alle postazioni
5. utilizzo del cartellino di identificazione munito di fotografia;
6. rispetto della durata dei turni;
 - supervisionare il lavoro del personale assegnato;
 - ottimizzare l'utilizzo del personale in rapporto all'afflusso di pubblico e alle altre esigenze di servizio, in accordo con le disposizioni dei referenti delle biblioteche;
 - tenere i rapporti con il Responsabile e i referenti del Servizio Biblioteche;
 - partecipare, a richiesta, alle riunioni di programmazione del Servizio Biblioteche;
 - collaborare alle attività di gestione del patrimonio, in accordo con le disposizioni dei referenti delle biblioteche
 - controllare le comunicazioni che giungono da parte dei referenti delle Biblioteche e provvedere alla trasmissione tempestiva agli addetti delle variazioni di procedure interne e di ogni altra comunicazione utile al corretto espletamento dei servizi.
 - essere in grado di affrontare situazioni impreviste durante l'apertura delle biblioteche anche in assenza di personale dipendente comunale;
 - sottoscrivere i periodici verbali di controllo.