



Comune di Padova

Codice Fiscale 00644060287

Settore Gabinetto del Sindaco

CAPITOLATO TECNICO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI APERTURA STRAORDINARIA IN ORARIO SERALE E IN ORARIO PREFESTIVO E FESTIVO DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI PADOVA – SEZIONE MODERNA – SALA A SCAFFALE APERTO, SITA IN VIA ALTINATE 71 PER UN PERIODO DI 36 MESI.

CIG (CODICE IDENTIFICATIVO GARA) n. 7856233091

ART 1. OGGETTO DELL’APPALTO

L’appalto ha per oggetto l’affidamento di alcuni servizi bibliotecari essenziali di front office e di guardiania della Biblioteca Civica di Padova – Sezione moderna – Sala a Scaffale Aperto (SA) per un periodo di 36 mesi, nelle ore di apertura straordinaria come meglio specificato al successivo art. 2.

La stazione Appaltante si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata di 36 mesi.

L’attività affidata comprende un servizio di sorveglianza non armata e un servizio bibliotecario come meglio specificato al successivo art. 4.

L’attività dovrà essere svolta, ad integrazione della gestione comunale attualmente svolta da personale dipendente, nel rispetto delle modalità e dei termini contenuti nel presente capitolato.

ART 2. LUOGO DI SVOLGIMENTO E DURATA DEL SERVIZIO

Le attività saranno svolte presso la sede della Biblioteca Civica di Padova – Sezione moderna – Sala a Scaffale Aperto (SA), sita in via Altinate, 71 a Padova presso il Centro Culturale Altinate/San Gaetano al 2° piano.

La durata dell’appalto è fissata per un periodo di 36 mesi che decorrerà dalla data di stipula del contratto. Si precisa che il totale presunto di ore di servizio da svolgersi da parte degli operatori nel triennio dell’appalto è pari a 6.600 (seimilaseicento) ore. Queste ore vanno prestate rispettando i seguenti criteri:

1. da lunedì a giovedì dalle 17.30 alle 24.00;
2. venerdì dalle 14.00 alle 24.00;
3. sabato dalle 14.00 alle 24.00;
4. domenica dalle 15.00 alle 20.00.

Si specifica che il servizio dell’ampliamento dell’orario di apertura non verrà effettuato nei seguenti giorni di Festività di ogni anno:

- 01 Gennaio,
- 06 Gennaio,
- Pasqua e Pasquetta,
- 25 Aprile,
- 01 Maggio,
- 02 Giugno,
- 13 Giugno (Santo Patrono città di Padova),
- 15 Agosto,
- 01 Novembre,

- 08 Dicembre,
- 25 Dicembre,
- 26 Dicembre.

Si precisa altresì che di norma il servizio sarà sospeso:

- a) durante il periodo Natalizio e Pasquale di ogni anno indicativamente per la durata di una settimana;
- b) durante le festività indicate nel calendario accademico;
- c) durante il periodo estivo indicativamente per circa 4 settimane tra luglio e agosto.

Tenendo conto di quanto su detto, verrà comunque comunicato al Contraente per ogni anno del servizio, apposito calendario dettagliato, con un anticipo di almeno 1 (uno) mese dalla data di decorrenza del servizio.

Le ore sopra indicate nel presente articolo sono da intendersi presunte e meramente indicative. La stazione appaltante si riserva la facoltà di sospendere/estendere temporaneamente il servizio oggetto del presente appalto, in base a proprie esigenze funzionali, quali, a titolo meramente esemplificativo, l'esecuzione di lavori di modifica o straordinaria manutenzione ai locali o agli impianti oggetto dell'appalto o per altre motivate ragioni.

ART 3. PERSONALE E ORARI DI APERTURA

Ai fini dell'espletamento del servizio il soggetto aggiudicatario dovrà garantire lo svolgimento delle attività con presenza di 2 adeguate figure professionali nelle seguenti modalità:

GIORNI	SERVIZIO GUARDIANIA	BIBLIOTECARIO
da lunedì a giovedì	17.30 – 24.00	17.30 – 24.00
venerdì	14.00 – 24.00	14.00 – 24.00
sabato	14.00 – 24.00	14.00 – 24.00
domenica	15.00 – 20.00	15.00 – 20.00
Tot. Ore settimanali	51	51

Per l'espletamento del servizio è richiesta la **compresenza** di due figure professionali: 1 bibliotecario e 1 addetto alla guardiania non armato.

Il personale in servizio dovrà essere in possesso dei requisiti specificati al successivo art. 5.

ART 4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI E PRESTAZIONI RICHIESTE

Il servizio prevede le seguenti prestazioni:

- a) verifica dei requisiti di ammissione degli utenti ai servizi e controllo del rispetto delle finalità d'uso delle strutture, dei servizi e dei materiali, a norma del Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano, compreso l'obbligo di depositare borse e zaini nell'area guardaroba;
- b) iscrizione al Sistema Bibliotecario Urbano degli utenti privi di tessera, su presentazione di documento di identità valido, a norma del Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano;
- c) orientamento degli utenti e prima informazione sull'organizzazione e dotazione delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano (Biblioteca Civica e Biblioteche Decentrate) e sull'uso dei principali cataloghi e sull'accesso alle risorse elettroniche del Sistema Bibliotecario Urbano;
- d) gestione del servizio di prestito attraverso la piattaforma gestionale del Sistema Bibliotecario Urbano Aleph 500 (prestito, restituzione, rinnovo, prenotazioni, verifica requisiti, verifica abilitazione al prestito);
- e) sorveglianza;

- f) gestione postazioni pubbliche di navigazione internet;
- g) orientamento e prima informazione sull'uso del servizio di fotocopiatura e copia digitale su USB
- h) riordino - inteso come recupero e ricollocazione nei punti di raccolta - dei materiali (libri, riviste, materiali multimediali) resi dagli utenti o lasciati sui tavoli o sui carrelli;
- i) controllo sala e bagni in chiusura e spegnimento delle postazioni PC al pubblico;
- j) alla ditta aggiudicataria saranno consegnate, sotto la propria responsabilità, due copie delle chiavi della porta di accesso alla Sezione a Scaffale Aperto della Biblioteca (porta a vetri, battente a sinistra di chi entra) necessarie per la chiusura in uscita e per l'apertura del giorno di domenica in entrata. La chiusura della porta avverrà nel modo seguente: l'operatore della ditta chiuderà il battente a destra di chi entra con la chiave disponibile al bancone, ricollocandola al suo posto, e in uscita chiuderà dall'esterno il battente a sinistra, trattenendo la chiave sotto la propria responsabilità. Farà quindi allarmare i locali da parte del personale della ditta APS Holding Spa addetto del Centro Culturale Altinate/San Gaetano. Tutte le altre porte e tutti gli altri allarmi saranno già stati chiusi e fatti inserire da parte del responsabile della chiusura di turno della Biblioteca, così pure l'apertura al mattino (esclusa la domenica) sarà a cura del responsabile della apertura di turno della Biblioteca;
- k) compilazione del verbale di scambio consegne;
- l) somministrazione e raccolta di eventuali questionari finalizzati a monitorare la soddisfazione dell'utenza e l'uso dei servizi;
- m) compilazione giornaliera di sintetici report informativi, da comunicare mensilmente al Responsabile della Biblioteca, per segnalare eventuali problemi e per quantificare le presenze giornaliere dell'utenza;
- n) per tutto quanto non specificato sopra, rispetto del Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano e, per quanto di pertinenza, del Regolamento dei Musei Civici.

ART 5. REQUISITI DELLE RISORSE UMANE IMPIEGATE NEL SERVIZIO

il contraente, al fine di garantire e tutelare la qualità dei servizi appaltati, si impegna a fornire le prestazioni previste dal servizio con proprio personale (operatori) in possesso per tutta la durata dell'appalto dei seguenti requisiti:

- a) possesso di diploma di Scuola Media Superiore quinquennale per l'addetto al servizio di guardiania e laurea per il bibliotecario;
- b) conoscenze biblioteconomiche;
- c) documentata esperienza lavorativa almeno annuale anche non consecutiva analoga a quella indicata nel presente Capitolato presso servizi di gestione di Biblioteche di Comuni o altri Enti Pubblici;
- d) capacità d'uso dei principali pacchetti informatici (es: Microsoft Office, LibreOffice) e internet;
- e) conoscenza del software gestionale di biblioteca Aleph 500, al momento in uso nel Sistema Bibliotecario Urbano, con documentata conoscenza teorica e pratica del modulo Circolazione e delle modalità di ricerca nel Catalogo elettronico (Opac).

Gli operatori messi a disposizione dal Contraente dovranno essere in grado di svolgere in modo autonomo le funzioni richieste impiegando le procedure, la documentazione e gli strumenti previsti per l'erogazione dei servizi del Sistema Bibliotecario Urbano.

Il personale addetto al servizio nella biblioteca è tenuto al rispetto della privacy delle informazioni di cui viene a conoscenza e dovrà inoltre avere speciale attitudine ai rapporti con il pubblico ed è comunque tenuto ad un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza.

Il personale addetto al servizio dovrà esporre una tessera di riconoscimento dell'impresa da cui dipende.

Resta, comunque, escluso qualsiasi rapporto di subordinazione tra Il Comune di Padova e il personale del Contraente impegnato nel servizio oggetto del presente appalto.

L'aggiudicatario, prima dell'inizio del servizio, dovrà documentare il possesso dei requisiti degli operatori che saranno dedicati all'espletamento del servizio.

ART 6. OBBLIGHI DEL CONTRAENTE/AGGIUDICATARIO

Fatto salvo l'esercizio di poteri e funzioni attribuiti all'Amministrazione comunale, il servizio dovrà essere svolto dall'aggiudicatario in piena autonomia organizzativa, tenendo conto di ogni elemento utile al fine di assicurare l'esecuzione dell'appalto in conformità agli obblighi assunti.

L'aggiudicatario, nello svolgimento delle attività oggetto del presente appalto assume i rischi che l'esecuzione del presente appalto comporta, organizzando il proprio personale secondo criteri orientati alla qualità, all'efficienza, all'efficacia dei servizi erogati.

L'aggiudicatario dovrà garantire la presenza del personale secondo l'orario stabilito dal presente capitolato e dovrà impegnarsi ad effettuare tempestivamente sostituzioni al fine di garantire il servizio senza alcuna interruzione.

L'aggiudicatario ha l'obbligo di comunicare già prima dell'avvio del servizio i nominativi e i curriculum del personale assegnato e loro eventuali sostituti.

Ai sensi della normativa vigente, il personale dovrà essere dotato di tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

L'aggiudicatario, nello svolgimento delle attività costitutive dei servizi forniti a seguito del presente appalto, dovrà:

1. adibire al servizio persone di assoluta fiducia e comprovata riservatezza. Il personale in servizio ha l'obbligo di riservatezza sui dati personali e/o sensibili relativi all'utenza e in modo particolare su tutte le informazioni attinenti lo stato di salute;
2. adibire al servizio persone con elevata propensione alle relazioni con il pubblico, improntate alla disponibilità, rispetto e cortesia dei rapporti;
3. osservare tutte le disposizioni in vigore in materia di assunzione del personale, rispettare i regolamenti contrattuali in vigore e i relativi termini economici e normativi,
4. ottemperare e farsi carico del rispetto di tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in ordine agli adempimenti fiscali, contributivi, tributari, previdenziali e assicurativi riferibili al proprio personale;
5. garantire lo svolgimento dei servizi nel rispetto di tutte le norme in materia di prevenzione infortuni, igiene e sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 81 del 9/04/2008;
6. assicurare il rispetto della puntualità degli orari;
7. garantire l'erogazione tempestiva dei servizi agli utenti e ridurre al minimo i tempi di attesa;
8. fornire dettagliato elenco degli addetti che impiegherà nel servizio. L'elenco, completo della documentazione relativa ai nominativi e requisiti posseduti dagli operatori, dovrà rispettare quanto previsto nel presente Capitolato con riguardo ai titoli di studio, professionali (anche per quanto riguarda eventuali sostituti). La documentazione relativa ai requisiti posseduti dagli operatori dovrà essere presentata prima dell'avvio del servizio. L'Amministrazione comunale può disporre la riacquisizione delle persone prive dei requisiti richiesti o che ritenga, sulla base di motivate ragioni, non idonee allo svolgimento delle attività. In questo caso l'aggiudicatario è tenuto alla immediata sostituzione con altro personale avente caratteristiche professionali ed esperienza idonea a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione comunale;
9. La distribuzione del personale deve restare immutata, salvo sostituzioni per malattie, ferie, permessi o altro o per casi di forza maggiore, per tutta la durata del contratto; provvedere con tempestività alla sostituzione del personale assente per malattia, ferie, permessi o altro. In tal caso la ditta dovrà trasmettere i dati del personale inviato in sostituzione, corredato della documentazione comprovante il possesso dei requisiti professionali e di esperienza che dovranno corrispondere a quelli richiesti in fase di gara per tutti gli operatori impegnati dalla ditta aggiudicataria;
10. comunicare tempestivamente, per iscritto, al Responsabile della Biblioteca le assenze o ritardi del personale abitualmente in servizio;

11. attestare quotidianamente gli orari di inizio e termine del servizio su proprio registro cartaceo o su supporto digitale comunque accessibile al Responsabile della Biblioteca;
12. informare i propri dipendenti e collaboratori dell'estensione nei loro confronti degli obblighi di condotta previsti nel codice di comportamento dei dipendenti pubblici del Comune di Padova, adottato con D.G.C. n. 2013/777 del 27/12/2013 e modificato con D.G.C. n. 2014/0812 del 30/12/2014;
13. provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto in materia di sicurezza e igiene del lavoro;
14. impegnarsi ad osservare ed applicare tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro e negli accordi integrativi dello stesso in vigore per il tempo e nell'annualità in cui si svolge l'appalto. L'Amministrazione comunale procederà, sulla base della normativa vigente, a richiedere la correttezza contributiva e assicurativa acquisendo il documento unico di regolarità contributiva (DURC).

Art. 7 VALUTAZIONE E VERIFICA DELLE ATTIVITÀ

L'Amministrazione comunale mantiene la titolarità di determinazione delle regole e delle procedure da adottare per l'erogazione dei servizi nonché la verifica complessiva dei risultati, concordando con il Contraente le modalità tecnico-organizzative e di verifica delle varie attività. Nella realizzazione dell'attività, gli operatori in servizio opereranno con la supervisione del RUP e del Responsabile della Biblioteca, cui competono la valutazione dei risultati ottenuti.

Per consentire la corretta valutazione delle attività sono individuati i seguenti strumenti:

- a) la registrazione dei prestiti erogati;
- b) la registrazione delle attività, delle segnalazioni e dei dati relativi alle presenze e il costante aggiornamento degli stessi;
- c) gli incontri di verifica e programmazione tra le parti;
- d) una relazione scritta annuale, redatta dal Contraente, sull'andamento del programma approvato dall'Amministrazione Comunale;
- e) i questionari relativi al grado di soddisfazione del servizio somministrati all'utenza.

ART 8. COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Le funzioni di indirizzo, programmazione, direzione e controllo delle attività sono esercitate dall'Amministrazione comunale.

L'Amministrazione comunale si impegna a mettere in grado la ditta appaltatrice di svolgere correttamente le prestazioni di cui al presente capitolato, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza.

L'Amministrazione comunale si avvale del Responsabile della Biblioteca al quale la ditta aggiudicataria farà riferimento, per quanto concerne gli aspetti amministrativi e biblioteconomici della gestione dei servizi.

ART 9. UTILIZZO DOTAZIONI STRUMENTALI E BENI DI CONSUMO

L'aggiudicatario potrà utilizzare per l'esecuzione del servizio le dotazioni strumentali, le dotazioni hardware e software e il materiale di consumo della biblioteca comunale delle quali garantirà il corretto utilizzo.

Ogni atto formale e tecnico per l'espletamento delle attività previste nel presente capitolato potrà essere effettuato su materiale dell'Amministrazione comunale, sotto il controllo del Responsabile della Biblioteca.

L'utilizzo dei locali, delle attrezzature e dei beni mobili è consentito esclusivamente per la sola gestione del servizio e delle attività richieste dal presente Capitolato. Ogni utilizzo delle attrezzature e dei beni mobili per attività diverse e/o non riconducibile all'esecuzione delle

prestazioni disciplinato dal presente Capitolato o per fini propri dell'aggiudicatario è sottoposto a penale, sino alla rescissione del contratto.
L'appaltatore risponde di eventuali danni causati da incuria, negligenza e incompetenza.