

>

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

GESTIONE DI SERVIZI CULTURALI COMUNALI
Periodo 1° ottobre 2019 – 30 settembre 2022, con possibilità di proroga per ulteriori
3 anni fino al 30 settembre 2025.

NUMERO GARA: 7512599

Allegati al Capitolato Speciale d'Appalto:

Allegato A: Planner per rendicontazione oraria servizi svolti

Allegato B: Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di San Lazzaro di Savena

Allegato C: Protocollo d'intesa tra il Comune di San Lazzaro e le organizzazioni sindacali CGIL, CISL, UIL in materia di appalti di lavori, forniture e servizi

Allegato D: DUVRI

Allegato E: Descrizione sedi, articolazione degli spazi, statistiche, orari di apertura, planimetrie, elenco personale

Allegato F: schemi di redazione registri contabili

INDICE

PARTE A – CONDIZIONI GENERALI DELL'APPALTO

Art. A.1 - OGGETTO DELL'APPALTO	pag. 4
Art. A.2 - DURATA DEL CONTRATTO	pag. 4
Art. A.3 - VALORE DELL'APPALTO E CORRISPETTIVO CONTRATTUALE	pag. 4
Art. A.4 - GARANZIE DI ESECUZIONE DELL'APPALTO	pag. 4
Art. A.5 - VALIDITÀ DELL'OFFERTA	pag. 5
Art. A.6 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E ONERI CONTRATTUALI	pag. 5
Art. A.7 - ESECUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO	pag. 5
Art. A.8 - RENDICONTAZIONE	pag. 5
Art. A.9 - FATTURAZIONE, CONDIZIONI DI PAGAMENTO, OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI E RITENUTA DELLO 0,50%	pag. 5
Art. A.10 - CESSIONE DI CREDITI	pag. 7
Art. A.11 - OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE E COPERTURE ASSICURATIVE	pag. 7
Art. A.12 - DISPOSIZIONI RELATIVE AL PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO.	pag. 8
Art. A.13 - CLAUSOLA SOCIALE	pag. 9
Art. A.14 - MISURE A TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO	pag. 9
Art. A.15 - VERIFICHE E CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DELL'APPALTO	pag. 9
Art. A.16 - PENALI	pag. 9
Art. A.17 - MODIFICHE CONTRATTUALI	pag. 10
Art. A.18 - CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO	pag. 11
Art. A.19 - VERIFICA FINALE	pag. 11
Art. A.20 - SCIOPERI/EVENTI STRAORDINARI	pag. 11
Art. A.21 - FORO COMPETENTE	pag. 12
Art. A.22 - DISPOSIZIONI FINALI	pag. 12
Art. A.23 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	pag. 12

PARTE B - PRESCRIZIONI TECNICHE RELATIVE AI SERVIZI IN APPALTO

Art. B.1 - FABBISOGNO PRESUNTO	pag. 15
Art. B.2 - SEDI E ORARI DI SERVIZIO E DI APERTURA AL PUBBLICO	pag. 15

Art. B.3 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO	pag. 15
Art. B.4 - ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI	pag. 24
Art. B.5 - DEFINIZIONE DEGLI SPAZI LAVORATIVI	pag. 24
Art. B.6 - REQUISITI DEGLI OPERATORI	pag. 25
Art. B.7 - REFERENTE DELL'APPALTATORE	pag. 28
Art. B.8 - OBBLIGHI DELLA STAZIONE APPALTANTE	pag. 29
Art. B.9 - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE	pag. 29
Art. B.10 - VARIAZIONI DISPOSTE DALL'APPALTANTE	pag. 30
Art. B.11 - PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO	pag. 30
Art. B.12 - VERIFICHE E CONTROLLI DI QUALITÀ	pag. 31

PARTE A – CONDIZIONI GENERALI DELL'APPALTO

Art. A.1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto dell'appalto sono i seguenti servizi da svolgersi nelle relative sedi (allegato C), analiticamente descritti nella parte B del presente capitolato di appalto:

- 1. Reference generale e servizi bibliotecari della Mediateca – Archivio Storico (a)**
- 2. Area Ragazzi Mediateca/Medialab: servizi e attività didattico-culturali (b)**
- 3. Servizi Informatici della Mediateca (c)**
- 4. Servizi e attività culturali e formative del Settore Cultura (d)**
- 5. Servizi e attività inerenti alle politiche giovanili (e)**
- 6. Allestimento per attività ed eventi, gestione prenotazione e concessione di sale e spazi, custodia e guardiana (f)**
- 7. Gestione contabile entrate derivanti da attività affidate (g)**

L'Amministrazione si riserva di richiedere, qualora necessario, lo svolgimento di attività relative al presente appalto, anche presso sedi e/o spazi diversi da quelli indicati.

Art. A.2 – DURATA DEL CONTRATTO

Il presente appalto avrà validità dal 1 ottobre 2019 fino al 30 settembre 2022, con possibilità di ripetizione dell'appalto agli stessi patti e condizioni sino al 30 settembre 2025.

Alla data di scadenza l'Amministrazione ha altresì la facoltà di prorogare il contratto limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni.

Art. A.3 – VALORE DELL'APPALTO E CORRISPETTIVO CONTRATTUALE

L'importo dell'appalto a base di gara è così definito:

Euro 842.528,17 al netto degli oneri fiscali quantificato sulla base del fabbisogno presunto di ore necessarie allo svolgimento dei servizi richiesti, tenuto conto delle tabelle ministeriali relative al CCNL Cooperative Sociali, preso come riferimento indicativo.

Si precisa che, qualora in corso di esecuzione dell'appalto, si rendesse necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la stazione appaltante può imporre all'Appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto. L'Appaltatore non può far valere alcun diritto alla risoluzione del contratto.

Altresì l'Amministrazione si riserva, in caso di attivazione di nuovi servizi e/o diversa modulazione organizzativa dei servizi oggetto dell'appalto o di nuove normative, di aumentare o diminuire le prestazioni oggetto dell'appalto sino al 40% del valore del medesimo.

Art. A.4 – GARANZIE DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Appaltatore per la sottoscrizione del contratto è obbligato a costituire una garanzia definitiva sotto forma di cauzione o fidejussione secondo le modalità previste dall'art. 93, commi 2 e 3 del d. lgs. n. 50/2016. La garanzia deve espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del C.C. nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. L'importo della cauzione è pari al 10% dell'importo contrattuale fatti salvi gli eventuali incrementi previsti dall'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016 e le eventuali riduzioni previste dall'art. 93, comma 7 del d. lgs. n. 50/2016 per le garanzie provvisorie.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso di somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'Appaltatore.

La stazione appaltante ha diritto inoltre di valersi della cauzione altresì nei casi espressamente previsti dal comma 2 dell'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016.

La stazione appaltante può richiedere all'Appaltatore il reintegro della garanzia se questa sia venuta meno in tutto o in parte; in caso di inottemperanza, la reintegrazione si effettua a valere sui ratei di prezzo ancora da corrispondere all'Appaltatore.

La garanzia viene progressivamente svincolata a misura dell'avanzamento dell'esecuzione del contratto, fino al limite massimo dell'80% dell'importo iniziale garantito. L'ammontare residuo permane fino all'emissione del certificato di regolare esecuzione, a fronte del quale la garanzia cessa di avere effetto. Lo svincolo è automatico con la sola condizione della preventiva consegna al garante da parte dell'Appaltatore di documento attestante l'avvenuta esecuzione.

In ragione della tipologia del servizio, che si esaurisce con l'esecuzione delle singole prestazioni, non si ritiene di richiedere la costituzione di cauzione o garanzia fideiussoria per la rata di saldo di cui al comma 6 dell'art. 103 del d. lgs. n. 50/2016.

Art. A.5 – VALIDITÀ DELL'OFFERTA

L'offerta vincola l'esecutore per 180 giorni dalla data di scadenza fissata per la ricezione dell'offerta stessa ed è irrevocabile fino al termine stabilito dal comma 8 dell'art. 32 del d. lgs. n. 50/2016.

ART. A.6 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E ONERI CONTRATTUALI

Il contratto d'appalto sarà sottoscritto dal Dirigente dell'Area Servizi alla Persona e alla Collettività.

Tutte le spese afferenti alla stipula del contratto e alla sua registrazione saranno a carico dell'Impresa aggiudicataria senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi dell'Amministrazione Comunale.

Rientrano in tali oneri l'imposta di bollo per la stesura del contratto, quietanze, diritti di segreteria, spese di registrazione a norma di legge e qualsiasi altra imposta e tassa secondo le leggi vigenti.

L'IVA s'intende a carico del Comune di San Lazzaro di Savena. In base a quanto disposto dall'art. 1 comma 629 lettera b) della Legge di Stabilità che modifica il D.P.R. 633/72 introducendo l'art. 17-ter, si applicherà lo "split payment", ossia il versamento dell'IVA, da parte degli enti pubblici, direttamente all'Erario. Il Comune perciò pagherà al fornitore il solo corrispettivo (imponibile) della prestazione o cessione di beni, mentre la quota di IVA verrà versata all'Erario.

L'Appaltatore sarà inoltre tenuto a rimborsare, ai sensi di quanto disposto dall'art. 216, comma 11 del d. lgs. n. 50/2016 e dalla normativa da questo richiamata, alla stazione appaltante entro 60 giorni dall'aggiudicazione definitiva le spese per la pubblicazione del bando di gara sulla GURI e sui quotidiani.

Art. A.7 - ESECUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

E' prevista l'esecuzione d'urgenza del contratto ai sensi dell'art. 32, comma 8 del d. lgs. n. 50/2016. Se si è dato avvio all'esecuzione del contratto in via d'urgenza, l'Appaltatore ha diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni espletate su ordine del RUP/direttore dell'esecuzione.

Art. A.8 - RENDICONTAZIONE

Entro il giorno 10 di ogni mese, improrogabilmente, dovrà pervenire al Settore Giovani e Cultura la rendicontazione del numero delle ore di servizio effettivamente svolte per ogni singola attività svolta nel mese precedente come da modulo allegato (Allegato A).

L'Amministrazione si riserva di apportare modifiche al modulo, in caso di attivazione di nuovi servizi e/o diversa rimodulazione organizzativa dei servizi oggetto dell'appalto e/o apertura di nuove sedi di lavoro.

Art. A.9 – FATTURAZIONE, CONDIZIONI DI PAGAMENTO, OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI E RITENUTA DELLO 0,50%

Le fatture dovranno essere emesse, di norma, il mese successivo all'effettuazione delle prestazioni del mese precedente, compilate e inviate secondo le leggi vigenti, redatte in lingua italiana e intestate a:

COMUNE DI SAN LAZZARO DI SAVENA – SETTORE CULTURA, PARI OPPORTUNITA', EUROPA E GIOVANI - Piazza Bracci n. 1 – 40068 – San Lazzaro di Savena - C.F. 00754860377 – P. I. 00522421205

A decorrere dalla data del 31/3/2015, Il Comune può accettare solo ed esclusivamente fatture trasmesse in formato elettronico secondo il formato di cui all'Allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013 che ha fissato, unitamente al successivo art. 25 del DL 66/2014, la decorrenza degli obblighi di fatturazione elettronica nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ai sensi della Legge 244/2007, art. 1, commi da 209 a 214.

Per quanto sopra, le fatture elettroniche dovranno riportare i dati di seguito indicati:

CODICE UNIVOCO UFFHOVN

CIG di riferimento

Le fatture dovranno indicare il numero delle ore di servizio effettivamente svolte per ogni singola tipologia di attività, il prezzo orario pattuito, il totale complessivo del costo per le ore effettivamente svolte.

Ai fini della liquidazione e del pagamento della spesa, il Settore Giovani e Cultura provvederà al controllo sulla regolarità delle prestazioni eseguite e della corretta fatturazione.

Il pagamento sarà effettuato dalla Tesoreria comunale, a mezzo di mandato, di norma entro **60** gg. dalla data di ricevimento delle fatture.

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di procrastinare il pagamento qualora insorgano:

- contestazioni circa l'importo addebitato o difformità rispetto ai dati inviati ai sensi del precedente art. A.8;
 - contestazioni in ordine alla regolare esecuzione della prestazione prevista in appalto;
 - Durc irregolare.
- In tali casi l'Appaltatore non potrà pretendere interessi o risarcimenti di sorta.

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010, l'Appaltatore assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari relativamente al presente appalto, per cui tutte le transazioni relative al presente appalto dovranno essere effettuate utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali accesi presso banche o presso la società Poste Italiane Spa, dedicati anche non in via esclusiva, esclusivamente tramite bonifico bancario o postale ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. A tal fine, l'Appaltatore si impegna a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

L'Appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010, ne dà immediata comunicazione alla stazione appaltante e alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia in cui ha sede la stazione appaltante.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce di diritto causa di risoluzione del contratto.

Qualora l'Appaltatore rivesta la qualifica di ATI, RTI o Consorzio, la fatturazione dovrà essere emessa esclusivamente dal Soggetto Mandatario o dal Consorzio.

Sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50%; le ritenute saranno svincolate al momento della liquidazione finale dopo il rilascio dell'attestazione di verifica di conformità e comunque previo rilascio del DURC.

La fattura elettronica emessa dal fornitore nei confronti del Comune di San Lazzaro di Savena dovrà indicare esplicitamente la ritenuta dello 0,50%, come riduzione dell'imponibile complessivo. In mancanza di tale trattenuta sull'imponibile complessivo la fattura dovrà essere respinta.

Resta espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso quello di eventuali ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'esecuzione del servizio potrà essere sospeso da parte

dell'Appaltatore. Qualora quest'ultimo si renda inadempiente a tale obbligo, il contratto potrà essere risolto di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da parte dell'Amministrazione comunale.

Art. A.10 - CESSIONE DI CREDITI

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 106 comma 13 del D.Lgs. 50/2016.

ART. A.11 - OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE E COPERTURE ASSICURATIVE

Sono a carico dell'Appaltatore, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri, le spese e i rischi relativi al servizio oggetto del contratto nonché a ogni altra attività che si rendesse necessaria od opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

L'Appaltatore garantisce l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto della normativa vigente in materia e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato speciale e relativi allegati.

L'Appaltatore si impegna inoltre ad osservare tutte le norme tecniche e/o di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla formulazione dell'offerta.

L'Appaltatore si obbliga a consentire all'Amministrazione Comunale di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

All'Appaltatore è fatto divieto di effettuare, esporre o diffondere riproduzioni fotografiche e di qualsiasi altro genere e così pure di divulgare, con qualsiasi mezzo, notizie e dati di cui sia venuto a conoscenza per effetto dei rapporti intercorsi con l'Amministrazione Comunale. L'Appaltatore, pertanto, è tenuto ad adottare, nell'ambito della propria organizzazione le opportune disposizioni e le necessarie cautele affinché il divieto di cui sopra sia scrupolosamente osservato e fatto osservare dai propri collaboratori e dipendenti nonché da terzi estranei.

L'Appaltatore sarà considerato responsabile dei danni che per fatto suo, dei suoi dipendenti, dei suoi mezzi o per mancate previdenze venissero arrecati agli utenti, alle persone ed alle cose, sia del Comune che di terzi, durante il periodo contrattuale, tenendo al riguardo sollevata l'Amministrazione Comunale, che sarà inserita nel novero dei terzi nelle polizze assicurative di seguito indicate, da ogni responsabilità ed onere.

L'Appaltatore con effetti dalla data di decorrenza dell'appalto e per tutta la durata del contratto ed eventuali proroghe, si obbliga a stipulare con primario assicuratore una polizza assicurativa contro i rischi di:

- A) Responsabilità Civile verso Terzi (RCT)** per danni arrecati a terzi (tra cui l'Amministrazione Comunale) e al patrimonio culturale della biblioteca/dei servizi presso cui presta la propria attività in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata. Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a **Euro 3.000.000** per sinistro e per persona, e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:
1. conduzione dei locali, strutture e beni loro consegnati;
 2. danni a cose di terzi;
 3. danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari) da dipendenti, da soci, da volontari e/o da altri collaboratori non dipendenti, di cui l'appaltatore si avvalga, inclusa la loro responsabilità personale;
 4. danni subiti da persone non in rapporto di dipendenza con l'appaltatore, che partecipino all'attività oggetto dell'appalto a qualsiasi titolo;
 5. danni a cose in consegna e/o custodia;
 6. interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza.

B) Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO): per infortuni sofferti da prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (prestatori d'opera subordinati e parasubordinati, e comunque tutte le persone per le quali sussista l'obbligo di assicurazione obbligatoria INAIL,

dipendenti e non, delle quali il concessionario si avvalga), in relazione a tutte le operazioni ed attività connesse al presente appalto, comprese quelle accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale di garanzia non inferiore a Euro **2.000.000,00** per sinistro e Euro **1.000.000,00** per persona e prevedere, tra le altre condizioni, anche l'estensione al cosiddetto "Danno Biologico", l'estensione ai danni non rientranti nella disciplina INAIL, le malattie professionali e la "Clausola di Buona Fede INAIL".

L'Amministrazione Comunale è esonerata inoltre da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro, comprese le attività in itinere, che dovessero accadere al personale impiegato dal soggetto gestore durante l'esecuzione del servizio, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo del servizio.

Copia di tutte le polizze, e delle eventuali, successive variazioni o appendici, dovranno essere consegnate prima della stipula del contratto.

L'operatività o meno delle coperture assicurative predette non esonererà l'Appaltatore stesso dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalle suddette coperture assicurative, avendo esse solo lo scopo di ulteriore garanzia.

A ogni scadenza delle polizze sopra richiamate è fatto obbligo all'Appaltatore di produrre idonea documentazione atta a confermare il rinnovo della copertura assicurativa.

ART. A.12 – DISPOSIZIONI RELATIVE AL PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

L'Appaltatore dovrà impiegare nell'esecuzione dell'appalto personale qualificato e idoneo a svolgere le relative funzioni.

L'appaltatore si obbliga ad applicare i contratti collettivi nazionali sottoscritti dalle OO.SS. Maggiormente rappresentative.

L'appaltatore si impegna altresì a inquadrare il proprio personale in profili contrattuali consoni alle mansioni descritte nel presente Capitolato e ad applicare una retribuzione minima non inferiore ai livelli A1, C1, D1 e D2 del contratto delle Cooperative Sociali a seconda delle mansioni assegnate ai diversi operatori.

L'appaltatore si obbliga inoltre a trasmettere copia dei contratti di lavoro correlati all'appalto applicati al proprio personale alla Direzione Provinciale del Lavoro, mettendone a conoscenza la Stazione Appaltante.

Nel caso in cui l'appaltatore sia una impresa cooperativa, la stessa non può richiedere l'obbligatorietà del versamento dell'eventuale quota associativa in contrasto con le vigenti disposizioni di leggi o contratti nazionali e/o territoriali di riferimento.

L'Appaltatore dovrà rispettare inoltre, se tenuto, le norme di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

L'Appaltatore, fermo restando l'onere di cooperazione con il Commitente di cui al D. Leg.vo 81/08, dovrà rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci; dovrà inoltre rispettare gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale.

L'Appaltatore è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale degli addetti al presente appalto. Dovrà provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto in materia di sicurezza e igiene del lavoro e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni in conformità alle vigenti norme di legge in materia.

Dovrà, infine, provvedere a un adeguato piano di formazione annuale per tutti i dipendenti coinvolti nel presente appalto in relazione ai contenuti specifici del lavoro svolto e in aggiunta alla formazione obbligatoria per legge in materia di sicurezza, prevenzione incendi, primo soccorso.

Inoltre l'appaltatore si impegna ad applicare e a fare applicare scrupolosamente quanto indicato nel codice di comportamento dei dipendenti pubblici approvato con D.P.R. n. 62/2013 e nel codice di comportamento dei dipendenti del comune di San Lazzaro di Savena approvato con delibera di Giunta Comunale n. 27/2017 e allegato al presente capitolato (Allegato B).

L'appaltatore si impegna altresì a prendere conoscenza del "Protocollo d'intesa tra il Comune di San Lazzaro e le organizzazioni sindacali CGIL, CISL, UIL in materia di appalti di lavori,

forniture e servizi" approvato con delibera di Giunta Comunale n°71 del 17/04/2019 e allegato al presente capitolato (Allegato C).

Art. A.13 – CLAUSOLA SOCIALE

La ditta aggiudicataria si impegna ad assorbire e utilizzare nell'espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti, mantenendone il trattamento economico acquisito, fatta salva l'applicazione di nuovi minimi salariali di maggior favore eventualmente previsti dal presente capitolato. In ogni caso, nell'ipotesi in cui l'appaltatore sia una cooperativa sociale, questi sarà tenuto comunque nei confronti del personale già addetto al servizio, qualora vi sia passaggio di gestione, al rispetto delle clausole sociali previste dal CCNL delle cooperative sociali, dando per superato il periodo di prova e con applicazione delle condizioni, sia normative che economiche, di migliore favore.

In sede di aggiudicazione, verrà concordato tra l'Appaltatore uscente, l'Aggiudicatario e l'Amministrazione Comunale un progetto di assorbimento del personale.

Art. A.14 – MISURE A TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

L'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, che si attuano fra l'altro mediante rapporto diretto con l'utenza, possono prevedere la contemporanea presenza negli stessi locali di personale del committente e dell'Appaltatore e di terzi.

La stazione appaltante ha redatto apposito **DUVRI**. Documento Unico di Valutazione del Rischio da Interferenze, ai sensi dell'art. 26, comma 3, del D.Lgs. 81/2008 - ALLEGATO D al presente Capitolato.

Tale documento potrà essere aggiornato anche su proposta dell'appaltatore, in relazione ai diversi aspetti di carattere tecnico, logistico od organizzativo incidenti sulle modalità realizzative del servizio.

Si prevedono **oneri per la sicurezza** pari ad euro 400,00 connessi alla esecuzione del presente appalto, in particolare per riunioni di coordinamento, prove di evacuazione, incontri informativi.

L'Appaltatore è comunque tenuto nei confronti dei propri dipendenti all'informazione e alla formazione sui rischi specifici propri, nonché sul corretto impiego delle attrezzature utilizzate, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare per la tutela della sicurezza, della salute e dell'ambiente, ivi compreso l'eventuale utilizzo dei dispositivi di protezione individuali.

Tutto il personale che presta servizio nell'ambito del presente appalto, deve possedere i relativi attestati di addetto antincendio a rischio medio e addetto a primo soccorso. Nel caso vi siano addetti non in possesso dei suddetti attestati, **l'Appaltatore si impegna ad effettuare i necessari corsi di formazione entro e non oltre 6 mesi dall'affidamento del servizio, dandone formale comunicazione all'Amministrazione**. Il mancato adempimento del presente articolo, viene sanzionato ai sensi dell'art. 16 e prevede il recesso dal contratto secondo quanto ivi stabilito.

Art. A.15 – VERIFICHE E CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

Per il presente contratto, anche a norma del DM 49/2018, è nominato un Direttore dell'esecuzione diverso dal RUP, che vigila sulla corretta esecuzione dell'appalto impartendo all'Appaltatore le disposizioni e le istruzioni necessarie e svolgendo le ulteriori funzioni assegnategli dal d.lgs. n. 50/2016. Il Direttore dell'esecuzione o il RUP potranno avvalersi, per le proprie attività di controllo, di propri referenti.

Art. A.16 - PENALI

Qualora si verificassero inadempienze, ritardi o difformità nella gestione del servizio rispetto a quanto previsto nel presente capitolato, l'Amministrazione invierà formale contestazione con specifica motivazione delle contestazioni, richiesta di giustificazioni ed invito a conformarsi immediatamente alle condizioni contrattuali.

L'Appaltatore dovrà comunicare le proprie deduzioni all'Amministrazione nel termine massimo di dieci giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della stessa.

Nel caso in cui le giustificazioni addotte non fossero ritenute accoglibili dall'Amministrazione, o in caso di mancata risposta nel termine indicato, l'Amministrazione, salvo quanto previsto nei capoversi successivi, imporrà una penale, con le modalità sottoindicate, da un minimo di Euro **100,00** ad un massimo di Euro **2.500,00** per ogni inadempienza agli obblighi contrattuali, tenuto conto della gravità della stessa e di eventuali "recidive".

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di applicare una penale di Euro **300,00**, ogni volta, per ognuno dei seguenti inadempimenti:

- a) violazione degli orari di apertura al pubblico stabiliti;
- b) violazione degli obblighi di cui all'art. B.7 da parte del referente dell'Appaltatore;
- c) comportamenti considerati dall'Amministrazione inadeguati e non consoni al luogo di lavoro; comportamenti scorretti e scortesii con il pubblico e con il personale operante in Mediateca;
- d) mancata segnalazione al Responsabile della Mediateca di sostituzioni o cambiamenti degli addetti;
- e) mancata sostituzione degli operatori che risultassero inadeguati;
- f) mancata tempestiva sostituzione del personale addetto ai servizi di front office e/o di apertura al pubblico che risultasse assente per qualsiasi motivo;
- g) uso improprio delle attrezzature e dei servizi della Mediateca;
- h) mancato utilizzo di badge da parte del personale addetto ai servizi al pubblico.

Inoltre, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di applicare una penale di Euro **100,00** per ogni giorno di ritardo nel caso di:

- i) violazione orari di servizio;
- j) ritardo della comunicazione della lista nominativa del personale e di ogni periodo di tirocinio per i nuovi addetti, rispetto ai tempi previsti dal presente capitolato;
- k) ritardo nell'installazione del marcatempo elettronico di cui all'art. B9 comma 8 in Mediateca e/o in eventuali altre sedi successivamente indicate decorsi due mesi dalla data dell'affidamento del contratto da parte dell'Amministrazione;
- l) mancato rispetto del termine indicato per la formazione antincendio e di primo soccorso di cui all'art. A.14 per i dipendenti che ne siano sprovvisti in fase di avvio del servizio.

Sono considerate **gravi inadempienze** (elenco non esaustivo ma esemplificativo e sempre fatta salva la valutazione dell'Amministrazione sull'impatto del disservizio sull'utenza e sull'organizzazione complessiva) per le quali verrà applicata una penale fino a Euro **2.500,00** :

- 1) la sospensione, l'abbandono o la mancata effettuazione del servizio senza motivata giustificazione;
- 2) reiterata violazione degli orari e dell'organizzazione del servizio come esplicitata nell'offerta tecnica;
- 3) l'impiego di personale non qualificato;
- 4) la mancata presentazione e realizzazione del piano di formazione previsto all'art. B.11
- 5) mancata eliminazione degli inconvenienti dopo la formale segnalazione da parte dell'Amministrazione;
- 6) la mancata applicazione della retribuzione minima contrattuale prevista dall'Amministrazione Comunale;
- 7) il perdurare della mancata installazione del marcatempo elettronico di cui all'art. B9 comma 8, per cui siano già state applicate penali per un ritardo superiore a giorni 15 (salvo giustificati e documentati motivi di ordine tecnico).

L'importo delle penali applicate, oltre al versamento diretto presso la tesoreria dell'Ente, potrà essere recuperato dalla stessa Amministrazione anche mediante corrispondente riduzione sulla liquidazione delle fatture emesse dall'Appaltatore inadempiente.

In alternativa l'Amministrazione potrà avvalersi della cauzione presentata come garanzia fideiussoria 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/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si sarà reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Art. A.17 - MODIFICHE CONTRATTUALI

Oltre a quanto previsto nel precedente art. 3, nel corso dell'esecuzione del contratto sono ammesse modifiche contrattuali nei casi e nei termini previsti dall'art. 106 del d. lgs. n. 50/2016.

Tutte le eventuali modifiche devono essere autorizzate dall'Amministrazione o dal RUP.

In caso di varianti entro il limite del 20% di cui all'art. A.3, l'Appaltatore è tenuto ad eseguire le prestazioni agli stessi prezzi e condizioni del contratto originario.

ART. A.18 – CAUSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO

Oltre a quanto previsto in generale dal d. lgs. n. 50/2016 e dal Codice Civile in caso di inadempimento contrattuale, costituiscono motivo di risoluzione del contratto i seguenti casi:

- 1) perdita dei requisiti di aggiudicazione da parte dell'Appaltatore durante l'esecuzione del contratto;
- 2) grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati come riconosciuto dalla Corte di giustizia dell'Unione europea o di una sentenza passata in giudicato per violazione del d. lgs. n. 50/2016;
- 3) provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e relative misure di prevenzione, o sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del d. lgs. n. 50/2016 nonché per i reati di cui all'art. 32 quater del Codice Penale;
- 4) grave e reiterato inadempimento alle obbligazioni contrattuali tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni;
- 5) reiterato impiego di personale non qualificato e/o non sufficiente a garantire il livello di efficacia e di efficienza del servizio;
- 6) applicazione di n. 5 penali in un trimestre per inadempienze riguardo gli obblighi contrattuali.

Nei casi di cui ai nn. 4), 5) e 6), il Direttore dell'esecuzione formula la contestazione degli addebiti all'Appaltatore assegnandogli un termine non inferiore a 15 giorni, per la presentazione al RUP delle proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni, o scaduto il termine senza che l'Appaltatore abbia risposto, l'Amministrazione, su proposta del RUP, dichiara risolto il contratto.

In ogni caso di risoluzione anticipata del contratto per responsabilità dell'Appaltatore, per qualsiasi motivo, l'Amministrazione, oltre a procedere all'immediata escussione della cauzione prestata dall'Appaltatore, si riserva di chiedere il risarcimento dei danni subiti.

Il recesso è disciplinato dall'art. 109 del d. lgs. n. 50/2016.

Art. A.19 - VERIFICA FINALE

Al termine del contratto l'Appaltatore dovrà trasmettere all'Amministrazione una relazione conclusiva che dovrà altresì evidenziare gli aspetti economico-contabili dell'appalto.

Successivamente è avviata la verifica di conformità finale effettuata dai soggetti nominati ai sensi dell'art. 102 del d. lgs. n. 50/2016.

Per il presente contratto, trattandosi di prestazioni continuative, sono previste verifiche di conformità in corso di esecuzione del contratto al termine dell'anno solare per lo svincolo delle ritenute dello 0,50% maturate nell'anno di riferimento.

Art. A.20 - SCIOPERI / EVENTI STRAORDINARI

In caso di sciopero dei propri dipendenti l'appaltatore sarà tenuto a darne comunicazione scritta in via preventiva e tempestiva alla Direzione del Settore Giovani e Cultura.

Anche in occasione di eventi eccezionali che possano interrompere o influire in modo sostanziale sul normale espletamento del servizio, l'appaltatore sarà tenuto ad informare tempestivamente la Direzione del Settore Giovani e Cultura.

Il d.l. n. 146/2015 convertito in legge n. 182/2015 ha esteso la disciplina relativa ai servizi minimi essenziali, oltre che alla vigilanza sui beni culturali, anche alla valorizzazione del patrimonio culturale da garantire attraverso l'apertura al pubblico di musei e altri luoghi della cultura, modificando la l. 146/1990.

Pertanto, in occasione di sciopero, si richiede che vengano garantiti i seguenti servizi minimi essenziali:

In caso di sciopero ad intera giornata, servizio garantito con orario ridotto al 50% degli abituali orari di apertura al pubblico previsti per la giornata in cui è indetto lo sciopero e limitatamente allo svolgimento delle prestazioni minime riguardanti il Servizio Biblioteca della Mediateca (reference e prestito gestiti in appalto, per i quali l'Appaltatore assicura il proprio contingente, e sorveglianza spazi).

La collocazione dell'orario di apertura al pubblico ridotto al 50% sarà definito per ciascun evento dal responsabile/dirigente dell'Amministrazione Comunale.

In caso di sciopero inferiore all'intera giornata e/o in caso di assemblea sindacale, Servizio garantito con orario ridotto al 50% degli abituali orari di apertura al pubblico previsti per la fascia oraria in cui è indetto lo sciopero o l'assemblea e limitatamente allo svolgimento delle prestazioni minime riguardanti il servizio Biblioteca della Mediateca (reference e prestito gestiti in appalto, per i quali l'Appaltatore assicura il proprio contingente, e sorveglianza spazi).

La collocazione dell'orario di apertura al pubblico ridotto al 50% sarà definito per ciascun evento dal responsabile/dirigente dell'Amministrazione Comunale tenuto conto degli orari dello sciopero e/o dell'assemblea.

Art. A.21 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che emergesse in relazione al presente appalto è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

Art. A.22 - DISPOSIZIONI FINALI

Al presente contratto, oltre alle disposizioni di cui al presente capitolato d'appalto si applicano: le disposizioni vigenti in materia di contratti pubblici, le disposizioni di cui al Codice civile, la L 241/1990 e le eventuali ulteriori normative speciali/settoriali comunitarie, nazionali o regionali inerenti le specifiche prestazioni oggetto del contratto.

Art. A.23 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) si informa che il trattamento dei dati personali conferiti nell'ambito della procedura di acquisizione di beni o servizi, o comunque raccolti dalla stazione Appaltante è finalizzato unicamente all'espletamento della predetta procedura, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti.

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.

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 e dalla Legge sugli Appalti.

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, il mancato conferimento dei dati personali preclude la partecipazione all'istruttoria della gara.

Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali gli operatori della Stazione Appaltante individuati quali incaricati del trattamento, a cui sono state impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, volti alla concreta tutela dei dati personali.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- Eventuali soggetti esterni, i cui nominativi saranno a disposizione degli interessati, facenti parte della Commissione;
- Eventuali soggetti terzi fornitori di servizi per la Stazione Appaltante, o comunque a essa 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 della Stazione Appaltante in sede giudiziaria.
- In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate dalla Stazione Appaltante nel rispetto di quanto previsto Regolamento UE/2016/679 (GDPR).
- I dati personali non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.
- I dati verranno conservati secondo i seguenti criteri:
- per un arco di tempo non superiore a quello necessario al raggiungimento delle finalità per i quali essi sono trattati;
 - per un arco di tempo non superiore a quello necessario all'adempimento degli obblighi normativi.

A tal fine, anche mediante controlli periodici, verrà verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al perseguimento delle finalità sopra descritte. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultino eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non saranno utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

In qualunque momento l'interessato potrà esercitare i diritti previsti dagli artt. dal 15 a 22 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR). 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 rettifica; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione o la limitazione al trattamento, 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 ovvero revocare il trattamento. La relativa richiesta va rivolta al Comune di San Lazzaro di Savena.

L'interessato ha altresì il diritto di proporre reclamo all'autorità Garante per la protezione dei Dati personali (www.garanteprivacy.it).

Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente informativa è il Comune di San Lazzaro di Savena.

Il Responsabile della protezione dei dati personali (RPD – DPO) designato dal Comune di San Lazzaro (Titolare del trattamento) è l'Avv. Stefano Orlandi.

email orlandi@orlandi.mobi

pec: avv.stefano.orlandi@pec.orlandi.mobi

Le Parti autorizzano reciprocamente il trattamento dei dati necessari a dare attuazione ed esecuzione al contratto di appalto.

Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento generale UE 2016/679 sulla protezione dei dati, il gestore, con la sottoscrizione del contratto di appalto, è nominato responsabile del trattamento dei dati personali di cui il Comune è titolare e che il Comune stesso conferisce per l'espletamento delle funzioni assegnate al gestore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelle di cui al presente capitolato. Per l'attivazione di progetti speciali, Comune e gestore potranno sottoscrivere protocolli specifici.

Il Comune di San Lazzaro di Savena agisce in qualità di titolare del trattamento dati anche relativamente alle informazioni conservate nel gestionale Sebina Open Library, gestito da DM Cultura, al fine di garantire la fruizione dei Servizi Bibliotecari di Polo.

Il titolare tratta i dati oggetto dell'appalto, limitatamente alla sfera personale, per dare attuazione a quanto previsto dalla LR 18/2000, art. 5 comma 1 e consentire agli utenti la piena fruizione del servizio bibliotecario e dei servizi formativi, culturali, informatici, ecc...

I dati inerenti i soggetti fruitori del servizio oggetto del presente capitolato sono individuati come "dati personali", ai sensi del Regolamento dell'Unione Europea n° 679 del 27 aprile 2016 e sono pertanto soggetti alla disciplina di tutela definita dallo stesso regolamento.

Di norma tutti i dati trattati dall'Appaltatore, saranno conservati nei database o negli archivi proprietari o gestiti dall'Ente, secondo le Policy in vigore presso l'Ente stesso. In ogni caso, i dati acquisiti temporaneamente dall'appaltatore/suoi collaboratori non potranno essere riprodotti ad uso dell'appaltatore stesso né resi noti in alcuna forma o modalità.

Tali dati quindi potranno essere utilizzati esclusivamente per le finalità strettamente connesse all'esecuzione del presente appalto.

In relazione al trattamento, allo scambio, al trasferimento, alla comunicazione dei dati personali degli utenti dei servizi assegnati, l'appaltatore adotta le misure organizzative e procedurali, sia a rilevanza interna che esterna, necessarie a garantire la sicurezza delle transazioni e delle archiviazioni dei dati stessi.

È fatto assoluto divieto all'appaltatore di diffondere i dati personali gestiti in relazione alle attività e di comunicarli ad altri soggetti pubblici e/o privati, fatte salve le eccezioni di legge.

Il Responsabile del trattamento dovrà attribuire formalmente e revocare per iscritto agli incaricati il compito di effettuare le operazioni sui dati; la responsabilità sarà assicurata durante tutto l'orario di apertura dei servizi.

PARTE B - PRESCRIZIONI TECNICHE RELATIVE AL PRESENTE APPALTO

Art. B.1 - FABBISOGNO PRESUNTO

Ai fini della valutazione del fabbisogno orario da parte dell'appaltatore si precisa, a mero titolo indicativo, che nell'Allegato E sono disponibili i riepiloghi complessivi delle ore svolte nel periodo 2016-2018 divise tra reference bibliotecario e altri servizi e tra le varie qualifiche richieste.

L'articolazione del monte orario settimanale previsto sarà concordata con la Direzione del Settore Giovani e Cultura.

Art. B.2 – SEDI E ORARI DI SERVIZIO E DI APERTURA AL PUBBLICO

I servizi saranno svolti presso le sedi oggetto dell'appalto, i cui orari di apertura ed altre informazioni utili sono contenute **nell'allegato E** al presente capitolato speciale d'appalto.

L'Amministrazione si riserva di estendere o ridurre, per motivi legati all'organizzazione dell'Ente, i giorni e gli orari di apertura delle sedi oggetto dell'Appalto, dandone comunicazione scritta all'Appaltatore. Potrà inoltre richiedere prestazioni di servizi al di fuori del normale orario di apertura dei servizi stessi oppure presso sedi diverse, concordandone le modalità con l'Appaltatore.

Art. B.3 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

I servizi oggetto dell'appalto sono riconducibili alle seguenti macroattività:

a	REFERENCE GENERALE E SERVIZI BIBLIOTECARI DELLA MEDIATECA – ARCHIVIO STORICO
b	AREA RAGAZZI MEDIATECA/MEDIALAB: SERVIZI E ATTIVITA' DIDATTICO-CULTURALI
c	SERVIZI INFORMATICI DELLA MEDIATECA
d	SERVIZI E ATTIVITA' CULTURALI E FORMATIVE DEL SETTORE CULTURA
e	SERVIZI E ATTIVITA' INERENTI LE POLITICHE GIOVANILI
f	ALLESTIMENTO PER ATTIVITA' ED EVENTI, GESTIONE DELLA PRENOTAZIONE E CONCESSIONE DI SALE E SPAZI, GUARDIANIA
g	GESTIONE CONTABILE ENTRATE DERIVANTI DA ATTIVITA' AFFIDATE

i cui contenuti vengono di seguito così dettagliati:

MANSIONI GENERALI E TRASVERSALI

Relativamente a tutte le attività descritte nel presente appalto:

- Verifica e mantenimento ordine degli spazi e delle attrezzature prima delle aperture al pubblico e/o delle attività;
- Verifica eventuali criticità o malfunzionamenti e conseguenti segnalazioni ai referenti individuati dal Committente, qualora non autonomamente risolvibili;
- Gestione quotidiana del materiale promozionale presente, riordino e sua distribuzione nella struttura, compreso lo spaccettamento ed il porzionamento dello stesso;

- Supporto alla comunicazione del settore, con predisposizione di bozze, testi, ecc... per la comunicazione delle attività relative ai servizi assegnati, da sottoporre al referente indicato dal Committente;
- Gestione quotidiana (per l'intera durata dell'orario di apertura al pubblico) del servizio di stampa di documenti per il pubblico della mediateca, compresa l'accensione e lo spegnimento delle relative attrezzature, il caricamento e la distribuzione delle tessere (fatti salvi eventuali cambi di sistema), l'alimentazione della catta, i cambi di toner e le segnalazioni di problematiche e/o guasti al servizio di assistenza tecnica. Svuotamento giornaliero dell'incasso, la cui rendicontazione va effettuata secondo quanto indicato al successivo sottoparagrafo g;
- trasporto attrezzature tecniche tra le varie sedi delle varie attività culturali/formative; a tale scopo potranno essere utilizzati mezzi di proprietà dell'Amministrazione Comunale, se disponibili e previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione stessa;
- sono a carico dell'appaltatore le scorte di materiali necessarie all'espletamento dei servizi assegnati, come descritto nell'art. B9 comma 14;

Relativamente alle suddette mansioni, l'Appaltatore dovrà declinarle in sede di offerta tecnica, specificandone le modalità attuative.

2 - REFERENCE GENERALE E SERVIZI BIBLIOTECARI DELLA MEDIATECA - ARCHIVIO STORICO

In accordo con le linee di indirizzo dell'Ente ed in base alle indicazioni fornite dal Committente, il Reference della Mediateca svolge le seguenti mansioni:

a.1. Generali:

1. gestisce l' apertura e la chiusura della Mediateca, con relativa attivazione e disattivazione dei sistemi d'allarme, l'accensione e spegnimento delle luci e di tutte le apparecchiature e la custodia delle chiavi;
2. gestisce le chiavi dei locali chiusi al pubblico (deposito, ripostigli ecc.), vigilia sui beni mobili (schedari, contenitori contenenti documenti);
3. fornisce informazioni su orari e funzionamento dei servizi della Mediateca e delle sedi di cui all'allegato E;
4. garantisce la presenza stabile di almeno un operatore al banco negli orari di apertura al pubblico, come indicati nell'allegato E; laddove necessario e nei casi di particolare affluenza che necessitano di presenza di operatori aggiuntivi, si richiede lo spostamento temporaneo di operatori da altri servizi di back-office; durante gli orari di apertura della Mediateca e degli altri servizi, è obbligatorio dare risposta telefonica alle chiamate in arrivo. In caso di impossibilità da parte dell'operatore a causa di forte affluenza di pubblico, vengono attivate modalità organizzative che garantiscono la risposta tempestiva, ad esempio tramite deviazione della chiamata su operatori di altri servizi back office, che devono essere opportunamente preparati a rispondere alle domande più frequenti;
5. fornisce informazioni su attività, corsi e iniziative culturali che si svolgono in Mediateca e nelle sedi di cui all'allegato E e gestisce, laddove previste, tutte le prenotazioni e le iscrizioni con riscossione delle relative quote nel caso di attività a pagamento da rendicontare come indicato nel sottoparagrafo g;
6. fornisce informazioni generali relative alla raccolte librarie e multimediali della Mediateca e loro collocazione, guidando l'utenza o accompagnandola, laddove necessario, e supportandola nella consultazione del materiale a scaffale aperto, degli opac locali e nazionali e delle risorse digitali (Emilib-MLOL);
7. allestisce lo scaffale Novità dedicato alle nuove acquisizioni, eventuali scaffali tematici; propone, organizza e allestisce percorsi bibliografici in accordo con la direzione dei servizi bibliotecari e l'Ufficio Collezioni;
8. svolge attività di orientamento bibliografico;
9. riceve le donazioni degli utenti, compila il modulo relativo, consegnando i documenti all'Ufficio Collezioni;
10. prende in carico i desiderata degli utenti, con relativa compilazione del modulo e la presa in carico delle richieste pervenute tramite Opac, da recapitare all'Ufficio Collezioni;

11. riscuote i proventi della vendita del materiale della "Bancarella", rilasciando ricevuta all'utenza, rendicontando le entrate come indicato nel sottoparagrafo g);
12. riceve i fornitori anche a seguito di contatti preliminari per giorno e orari di consegna, con relativa firma delle bolle di consegna previa verifica del numero dei colli;
13. supporta i responsabili della struttura nella raccolta di dati e rilevazioni sui servizi;
14. sorveglia gli spazi aperti al pubblico, monitorando l'utenza e segnalando eventuali comportamenti non consoni al luogo e al regolamento vigente, provvedendo, in caso di gravi violazioni e laddove necessario, all'allontanamento dell'utenza e/o alla sospensione dell'erogazione dei servizi all'utente che ha effettuato la violazione, informando tempestivamente il coordinatore del servizio ed il referente comunale;
15. segnala al personale comunale malfunzionamenti o non idoneità di spazi ad accogliere l'utenza per provvedere alla loro chiusura in caso di impossibilità di ripristino immediato.

a.2. Iscrizione ai servizi bibliotecari e informatici della Mediateca e prestito

1. iscrizione degli utenti all'anagrafe di polo e rinnovo della stessa tramite l'applicativo in uso (Sebina SOL e successive versioni), in conformità con le norme e le procedure previste dalle modalità d'accesso ai servizi, ivi compresi il controllo dei documenti d'identità degli utenti, l'aggiornamento dei dati anagrafici e l'assistenza nella compilazione dei moduli;
2. consegna della tessera di iscrizione alla Mediateca;
3. gestione del duplicato delle tessere smarrite dagli utenti con riscossione del pagamento previsto e successiva cancellazione/sostituzione nell'anagrafica di polo. Da rendicontare con le modalità di cui al sottoparagrafo g);
4. iscrizione ai servizi informatici della Mediateca con assegnazione di username e password. Questa operazione va eseguita contestualmente all'iscrizione alla Mediateca dallo stesso operatore;
5. gestione e archiviazione a norma di legge della modulistica relativa ai dati degli utenti;
6. registrazione di prestiti, restituzioni, proroghe e gestione delle prenotazioni di documenti tramite l'applicativo in uso; ivi compresi il controllo e la gestione dei ritardi, invio solleciti, e disabilitazioni dai servizi di prestito come da regolamento;
7. gestione del prestito interbibliotecario e del PIC (Prestito intersistemico circolante), compreso lo svolgimento della funzione di HUB del Distretto di San Lazzaro delle biblioteche nell'ambito del servizio di prestito metropolitano;
8. informazione al pubblico sulla stazione di autoprestito ed eventuale assistenza per l'utilizzo della stessa;
9. nel caso di interruzione momentanea del servizio automatizzato, le operazioni relative a iscrizioni, prestiti, restituzioni ecc, vanno eseguite manualmente.

a.3. Gestione fisica del patrimonio librario e multimediale

Il patrimonio librario e multimediale della Mediateca Adulti e Ragazzi fa capo all'Ufficio Collezioni e alla Direzione dei servizi bibliotecari per ciò che concerne la scelta della dotazione libraria e multimediale, gli acquisti (ivi compresa la gestione e la suddivisione del budget tra Area Adulti, Ragazzi, Audiovisivi), i rapporti coi fornitori, la scelta delle collocazioni, la catalogazione, l'etichettatura e copertinatura, le procedure di modifica delle collocazioni o scarto, le rilevazioni statistiche, la selezione delle donazioni da inserire in catalogo.

Relativamente alla gestione delle collezioni, il Reference della Mediateca svolge le seguenti mansioni:

1. smistamento quotidiano dei documenti rientrati dal prestito e relativa ricollocazione a scaffale aperto o deposito degli stessi;
2. attivazione delle etichette RFID su libri e materiale multimediale;
3. verifica quotidiana – da effettuare prima dell'apertura al pubblico – dell'ordine generale degli scaffali della Mediateca con relativa ricollocazione dei documenti che gli utenti hanno consultato e lasciato su tavoli e scaffali;
4. collocazione a scaffale, secondo le modalità in uso presso la Mediateca, di documenti di nuova accessione;
5. spostamento fisico di sezioni o parti di esse in accordo con l'Ufficio Collezioni;

6. verifica periodica della corretta collocazione dei volumi e del materiale audiovisivo, nonché prelievo dai box dell'Area Emeroteca delle vecchie annate delle riviste da spostare in deposito e/o in scarto, come da prospetto fornito dall'Ufficio Collezioni;
7. controllo quotidiano dello stato dei documenti sia in fase di prestito e che di rientro o ricollocazione a scaffale e consegna all'Ufficio Collezioni dei documenti danneggiati o particolarmente usurati;
8. rilevazione statistica periodica dei non restituiti e consegna lista all'Ufficio Collezioni per la valutazione del materiale da riacquistare.
9. segnalazione all'Ufficio Collezioni di furti o smarrimenti.

a.4. Archivio Storico Comunale "Carlo Berti Pichat"

L'Archivio storico comunale effettua l'apertura al pubblico nella giornata di giovedì dalle ore 15.00 alle 18.00. E' richiesta la presenza di almeno un operatore in questa fascia oraria che garantisca l'apertura al pubblico ed effettui supporto alla ricerca, riordino delle buste consultate, compili i moduli di accesso e quelli relativi alla riproduzione dei documenti.

b - AREA RAGAZZI MEDIATECA/MEDIALAB: SERVIZI E ATTIVITÀ DIDATTICO-CULTURALI

Le mansioni di seguito descritte sono svolte sia presso la Mediateca che presso Medialab, secondo l'articolazione oraria in allegato E. Alcune attività possono essere svolte presso le scuole del territorio e/o presso spazi di volta in volta individuati dall'Amministrazione e in accordo con essa.

b.1. Attività generali e didattico-culturali

In accordo con le linee di indirizzo dell'ente e le indicazioni fornite dal Responsabile individuato dall'Amministrazione, è richiesta la progettazione, l'organizzazione e la realizzazione delle attività afferenti l'area ragazzi, la predisposizione dei materiali, l'organizzazione dei calendari e delle iniziative, le scelte bibliografiche per percorsi, letture e progetti. Nello specifico:

- iniziative al pubblico per ragazzi (ivi compresi spettacoli, letture animate, gruppi di lettura, eventi vari per un numero minimo annuo di 80 annue);
- tutte le attività richieste e legate alla partecipazione a progetti regionali e nazionali (ad. es. Nati per leggere):
- laboratori nell'ambito del POT (Piano dell'offerta formativa territoriale), nella misura di almeno 65 percorsi per ogni anno scolastico riservati alla scuola dell'infanzia, della scuola primaria, media inferiore e biennio superiori (per percorsi s'intende il numero della classi e non i singoli incontri);
- coordinamento e conseguente realizzazione di un pacchetto di iniziative da realizzarsi presso l'Ortoteca Mondorto, adiacente alla Mediateca (minimo 25 incontri annui);
- rapporti con il personale educativo del territorio, nonché con privati e/o associazioni, enti di volontariato e fornitori;

b.2. Reference Area Ragazzi Mediateca:

Il reference Ragazzi della Mediateca garantisce la presenza stabile di un operatore al banco, nei giorni e negli orari riportati nell'allegato E. E' obbligatorio dare risposta telefonica alle chiamate in arrivo. In caso di impossibilità da parte dell'operatore a causa di forte affluenza di pubblico, vengono attivate modalità organizzative che garantiscano la risposta tempestiva, ad esempio tramite deviazione della chiamata su operatori di altri servizi back office, che devono essere opportunamente preparati a rispondere alle domande più frequenti.

Monte ore minimo richiesto: apertura servizio di reference, come da orari indicati nell'allegato E.

Mansioni del Reference Ragazzi:

- informazioni su orari e funzionamento dei servizi;
- informazioni su attività, corsi e iniziative per bambini e ragazzi;
- informazioni generali relative alla raccolta dell'Area Ragazzi e loro collocazione, assistenza all'utenza per il reperimento del materiale a scaffale e per la consultazione degli OPAC locali e nazionali e delle risorse digitali (Emililb);

- iscrizione degli utenti all'anagrafe di polo e rinnovo della stessa tramite l'applicativo in uso (Sabina SOL e successive versioni), in conformità con le norme e le procedure previste dalle modalità d'accesso ai servizi, ivi compresi il controllo dei documenti d'identità degli utenti, l'aggiornamento dei dati anagrafici e l'assistenza nella compilazione dei moduli;
- consegna della tessera di iscrizione alla Mediateca;
- attività di orientamento bibliografico;
- allestimento dello scaffale Novità dedicato alle nuove acquisizioni ed eventuali scaffali tematici;
- ricollocazione a scaffale aperto o a deposito dei documenti rientrati dal prestito e di quelli utilizzati per percorsi e bibliografie;
- monitoraggio e controllo dello stato delle collezioni, della corretta collocazione, dell'ordine generale nell'area e negli scaffali, con tempestiva segnalazione di furti, danneggiamenti e smarrimenti all'Ufficio Collezioni;
- controllo del comportamento dell'utenza all'interno dell'Area, con un'azione educativa di contenimento e scoraggiamento di modalità di fruizione scorrette;
- applicazione del regolamento provvedendo, in caso di gravi violazioni e laddove ritenuto necessario, all'allontanamento dell'utenza.

b.3. Gestione fisica del patrimonio librario e multimediale per Ragazzi

Il patrimonio librario e multimediale dell'Area Ragazzi della Mediateca fa capo all'Ufficio Collezioni e alla Direzione dei servizi bibliotecari. E', tuttavia, in capo all'appaltatore la gestione fisica dello stesso (vedi il punto a.3.1-8)

Vengono presentate all'Ufficio Collezioni:

- le proposte di acquisto per l'ampliamento della dotazione libraria e multimediale;
- le proposte di spostamento dallo scaffale aperto al deposito;
- le proposte di scarto inventariale;
- la selezione delle donazioni da inserire in catalogo.

b.4. Servizio MEDIALAB

L'appaltatore garantisce l'apertura al pubblico del servizio Medialab negli orari e nelle giornate di cui all'allegato E, prevedendo la presenza negli orari indicati di almeno un operatore.

Attualmente le aperture sono limitate ai periodi indicati nell'allegato E e così suddivise:

- Martedì dalle ore 9,00 alle ore 13.00 Spazio Lilliput per piccolissimi 0-36 mesi (solo apertura al pubblico)
- Martedì e Giovedì dalle 16.00 alle 19.00 apertura al pubblico con attività laboratoriali (minimo 60 attività da programmare)
- Mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 Spazio lettura per mamme e piccolissimi 6-18 mesi, (minimo 30 attività da programmare)

Durante il periodo scolastico alcune attività del POT si svolgeranno presso questa sede, non modificando gli orari di apertura al pubblico.

Tutti i materiali necessari per lo svolgimento delle attività didattiche e/o laboratoriali per bambini e ragazzi (ovunque svolte), per un importo minimo pari ad euro 1.000 annui, da rendicontare annualmente, sono a carico dell'appaltatore. Sono esclusi i libri, i giochi didattici e il materiale per l'ortoteca, il cui acquisto rimane in capo al Committente

Oltre agli orari di apertura al pubblico di entrambi i servizi (Medialab e Mediateca) e di tutte le attività sopradescritte, sia per le scuole che per l'utenza libera, l'Appaltatore deve svolgere attività di back-office e coordinamento per almeno 30 ore settimanali.

C - SERVIZI INFORMATICI DELLA MEDIATECA

Per quanto riguarda i servizi informatici della Mediateca, l'Appaltatore deve fornire:

- 1) servizi di orientamento, supporto, consulenza e formazione rivolti al pubblico:
 - ricezione e risoluzione delle richieste di assistenza informatica da parte degli utenti

- gestione del supporto agli utenti tramite strumento informatico che tracci:
 - la classificazione delle richieste secondo la problematica segnalata;
 - la data di apertura della richiesta;
 - gli interventi risolutivi messi in atto;
 - il tempo di chiusura;
 - l'esito finale;
- Tale registro deve essere consultabile on-line in qualsiasi momento dai referenti del Comune
- supporto alle richieste degli utenti relative all'uso dei software disponibili in Mediateca, all'uso dei sistemi cloud e alla navigazione in Internet;
 - formazione degli utenti nell'uso di software specifici per la realizzazione di lavori e progetti e download di software richiesti e liberi da licenza (o da proporre all'acquistista alla Mediateca) previa verifica della loro affidabilità e del livello di sicurezza informatica;
 - organizzazione e conduzione periodica di brevi seminari/workshop di formazione ad accesso gratuito, rivolti agli utenti e realizzati negli orari di apertura della Mediateca, distinti dai corsi di informatica già presenti nell'offerta formativa della Mediateca stessa

2) Servizi tecnici:

- gestione dei rapporti con la ditta incaricata dell'assistenza al sistema informatico (apertura richieste di assistenza e verifica delle modalità e dei tempi di risoluzione dei problemi segnalati);
- disponibilità on line in tempo reale di report relativi agli interventi di assistenza esterna richiesti;
- controllo del corretto utilizzo dei servizi informatici al pubblico tramite software di gestione degli accessi alle postazioni;
- presidio e manutenzione dell'infrastruttura tecnica in termini di apparati di rete, personal computer e restante hardware;
- aggiornamento dei software;
- elaborazione statistiche settimanali relative all'accesso ai servizi informatici ed all'utilizzo delle postazioni informatiche consultabili on-line in qualsiasi momento dai referenti del Comune;
- coordinamento con il tutor informatico di riferimento e con i tecnici dei Servizi Informatici per quello che riguarda l'integrazione fra il sistema informatico comunale ed il sistema informatico del pubblico.

L'aggiudicatario deve garantire la presenza in servizio di proprio personale specializzato per le attività qui descritte per almeno 18 ore settimanali nell'ambito dell'orario di apertura al pubblico della Mediateca. Tale monte ore deve essere garantito per cinque giorni alla settimana, nelle giornate dal martedì al sabato nella fascia oraria 14-19. Il suddetto orario potrà subire variazioni nel periodo estivo, a seguito delle eventuali riduzioni orarie e/o durante l'anno scolastico causa eventuale utilizzo della sala informatica da parte di istituti scolastici. Il personale garantirà il monitoraggio delle postazioni diffuse in tutta la struttura, nonché l'assistenza al pubblico in tali postazioni e svolgerà la propria attività nella Sala informatica ove possibile e comunque sempre presso la suddetta Sala Informatica nella giornata del sabato.

Gli strumenti informatici adottati per la gestione di servizi interno o rivolti al pubblico vengono stabiliti dall'Amministrazione comunale. L'appaltatore può suggerire l'adozione di strumenti specifici, ma non può adottarli autonomamente senza il preventivo consenso dell'Amministrazione. All'Amministrazione devono essere fornite le chiavi di accesso agli strumenti utilizzati.

D - SERVIZI E ATTIVITÀ CULTURALI E FORMATIVE DEL SETTORE CULTURA

Gestione organizzativa delle attività culturali e formative progettate e/o promosse dal Settore Giovani e Cultura del Comune di San Lazzaro di Savena: reading, corsi e attività formative, seminari, lezioni, conferenze, laboratori, gruppi di lettura, proiezioni cinematografiche, presentazioni di libri, incontri e workshop con scrittori, spettacoli, concerti, mostre, attività Modateca Igor Pallante, attività relative alle pari opportunità, etc.

L'attività comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. organizzazione e conduzione dei gruppi di lettura (minimo 2 all'anno, con possibilità di espansione);
2. contatti con i docenti, gli esperti, gli artisti e gli ospiti invitati dal Comune di San Lazzaro;
3. organizzazione viaggio, vitto e alloggio docenti, esperti, artisti e ospiti;
4. allestimento degli spazi adibiti alle attività e successivo riordino;
5. allestimento e smontaggio mostre;
6. gestione delle iscrizioni e delle prenotazioni, per le attività che le prevedono;
7. gestione tecnica e documentazione delle attività (amplificazione, illuminazione, proiezioni, audio e videoregistrazione, servizio fotografico, supporto informatico, etc.); nei casi in cui le attività ospitate lo necessitano, il Comune può ricorrere a service esterni per quanto riguarda amplificazione e/o illuminazione, fermo restando che l'appaltatore deve comunque prestare adeguato supporto e provvedere alle necessità tecniche non gestite dal service;
8. organizzazione banchetti informativi e altre attività connesse alle attività programmate;
9. coordinamento dei rapporti con il bar interno o con eventuali fornitori esterni individuati dall'Amministrazione per la fornitura di catering;
10. coordinamento organizzativo di tutti i soggetti esterni che, a qualsiasi titolo, partecipano alla realizzazione delle attività (a titolo esemplificativo e non esaustivo: tecnici audio e video, giornalisti, interpreti, accompagnatori, librerie che allestiscono banchetti di vendita libri, etc.);
11. predisposizione dei testi dei programmi delle attività da utilizzare nella promozione.

Per quanto riguarda l'iscrizione ai corsi, l'aggiudicatario deve inoltre:

- a) contattare i docenti indicati dal referente della Mediateca per tale attività e predisporre il calendario sulla base delle indicazioni ricevute;
- b) prenotare le sale, secondo il calendario stabilito;
- c) predisporre, sotto la supervisione e secondo le indicazioni del referente della Mediateca per tale attività, il modulo di iscrizione;
- d) rispondere alla richieste di informazione dei cittadini;
- e) ricevere le iscrizioni, compilando l'apposito modulo, secondo il calendario stabilito dall'Amministrazione e lungo l'intero orario di apertura settimanale della Mediateca, assicurando il personale necessario per svolgere efficacemente e rapidamente tale funzione evitando lunghi tempi di attesa per i cittadini;
- f) gestire il database degli iscritti;
- g) incassare la quota di iscrizione (che può essere suddivisa in anticipo e saldo finale) in contanti o tramite pagamenti elettronici;
- h) gestire le quote incassate secondo le modalità di cui al successivo sottoparagrafo g;
- i) verificare che le sale in cui si svolgono i corsi siano in ordine e dotate delle attrezzature necessarie, prima dell'inizio di ciascuna lezione;
- l) ricevere dai docenti, nel corso dell'anno, le informazioni relative a variazioni del calendario o degli orari dei corsi dovuti a causa di forza maggiore (malattie, etc.) e avvisare tempestivamente gli iscritti tramite comunicazione telefonica;
- m) monitorare l'andamento dei corsi e segnalare tempestivamente al referente eventuali disfunzioni o anomalie (ritardi o assenze dei docenti, etc.);
- n) raccogliere eventuali segnalazioni da parte degli iscritti ai corsi e trasmetterle tempestivamente al referente;
- o) fornire all'Amministrazione dati costantemente aggiornati sull'andamento delle iscrizioni e degli incassi;
- p) compilare un report annuale dei corsi, entro e non oltre il 30 giugno di ciascun anno, sulla base del modello predisposto dall'Amministrazione;
- q) sottoporre ai corsisti questionari di gradimento, secondo i modelli forniti dal Comune, e predisporre il relativo report.

Le funzioni sopra descritte, ad eccezione di quelle di cui alle lettere g) e h) vanno svolte anche per tutte le attività ad accesso gratuito che comportano l'iscrizione (ad es.: gruppi di lettura).

e - SERVIZI E ATTIVITA' INERENTI LE POLITICHE GIOVANILI

Settore politiche giovanili

Il servizio politiche giovanili si occupa di :

1. supportare la progettazione di eventi e attività dell'ufficio giovani, in base alle indicazioni progettuali del Responsabile del servizio;
2. Gestire lo sportello di informazione e orientamento denominato informagiovani/YouMob;
3. Gestire la comunicazione relativa al servizio giovani tramite i canali web e social identificati dall'Amministrazione.

In particolare, per quanto riguarda il punto n.1, l'appaltatore dovrà occuparsi di:

1. Organizzazione di attività inerenti l'ambito delle politiche giovanili ed eventuale affiancamento ai tavoli distrettuali in materia. Le attività potranno essere svolte in diversi spazi pubblici del territorio. In occasione di attività serali o festive, l'appaltatore è comunque tenuto a garantire il servizio;
2. Raccogliere ed elaborare dati rilevanti ai fini della programmazione e implementazione delle politiche giovanili nonché della valutazione dei loro effetti sul territorio. Predisposizione di strumenti di monitoraggio utili a garantire la rappresentanza e la partecipazione dei giovani in ambiti diversi;
3. Favorire l'inserimento dei giovani nell'organizzazione diretta di eventi dedicati alla fascia 15 – 35 anni sul territorio del Comune di San Lazzaro;
4. Organizzazione di iniziative correlate presso spazi di volta in volta individuati dall'Amministrazione, anche in collaborazione con soggetti terzi con cui l'Amministrazione stessa detiene rapporti di collaborazione a vario titolo;
5. Relazione con le aziende sul territorio, i partner dell'Ente e del Settore, supporto per ampliamento contatti e collaborazioni su progetti specifici;

Per quanto riguarda il punto n. 2 dovrà occuparsi di:

1. Gestione servizio informagiovani: l'informagiovani ha funzione di sostegno, consulenza e orientamento per tutti i giovani. Informa e forma sulle diverse possibilità e opportunità negli ambiti di formazione scolastica e professionale, lavoro e avvio di impresa, mobilità all'estero, opportunità sul territorio, volontariato. Valorizza, sostiene e stimola la creatività e la progettualità dei giovani in tutti i settori, promuove la partecipazione attiva e l'educazione non formale.
2. Gestione sportello di informazione e orientamento per lavoro, formazione, volontariato, opportunità sul territorio e per la mobilità europea dei giovani denominato Informagiovani/YouMob. In particolare lo sportello YouMob si occupa di informazione e orientamento sulle opportunità di mobilità europea ed internazionale. L'apertura dello sportello deve essere garantita per almeno due giorni alla settimana nella fascia 15-19 e prevedere la possibilità di ricevere l'utenza su appuntamento anche nella giornata del sabato in orario mattutino, con particolare attenzione alle richieste inerenti l'orientamento al lavoro.
3. Gestione dell'anagrafica dell'utenza, finalizzata alla formazione di mailing list e monitoraggio per valutazione domanda/offerta;
4. Ricerca e reperimento informazioni rivolte ai giovani e loro rielaborazione e riorganizzazione per l'utenza;
5. Sostegno e aiuto all'utenza nella ricerca di informazioni in autoconsultazione e sul sito internet relativamente a tutte le tematiche trattate dagli informagiovani;
6. Gestione dell'attività di prima informazione e accoglienza sia in Mediateca che in ambiti, spazi e occasioni esterne (ed es. scuole, fiera di San Lazzaro ecc.) ;
7. Organizzazione di iniziative di informazione/orientamento su diverse tematiche per gruppi e classi, da proporsi sia presso gli spazi istituzionali quali ad esempio Mediateca, Officine San Lab, e altri..., ma anche presso gli Istituti di istruzione secondaria del territorio e in altri spazi da definirsi insieme all'Amministrazione. In particolare si richiede l'inserimento di almeno 4 percorsi annuali da inserirsi all'interno del catalogo attualmente denominato "Laboratorio per i nuovi cittadini" dedicato agli istituti

- secondari superiori e di almeno un progetto annuale di alternanza scuola lavoro nell'ambito dell'orientamento al lavoro mirato a informare le classi quinte degli Istituti di istruzione secondaria superiore;
8. Orientamento scolastico e professionale individuale e di gruppo;
 9. Aiuto e sostegno nella ricerca lavoro (redazione di curricula, ricerca del lavoro attiva, preparazione al colloquio di lavoro ecc,...) e nel supporto all'avvio di impresa;
 10. Promozione conoscenza programmi mobilità europea e occasioni di sviluppo competenze trasversali, sviluppo concetto di cittadinanza attiva, obiettivi legati in particolare allo sportello Youmob;
 11. Distribuzione tessera YoungERcard e sensibilizzazione al volontariato e ai programmi esistenti, quale a esempio il Servizio Civile Universale;
 12. Supporto alla scelta del percorso formativo scolastico, universitario, post-universitario, professionale, sia a livello nazionale che internazionale;
 13. proposte di ampliamento delle collezioni librerie e documentarie relativamente a tutte le materie di competenza degli informagiovani;
 14. attivazione di strumenti di monitoraggio dell'utenza e delle attività di back office.

Per quanto riguarda il punto n. 3 si richiede:

1. cura e aggiornamento periodico delle diverse sezioni del sito internet e dei social network, che comprenda oltre alla divulgazione di informazioni a carattere generale anche attività di informazione, comunicazione e promozione del servizio;
2. gestione programmazione notizie periodiche e occasionali, secondo uno schema da concordarsi con il Responsabile del servizio;

L'aggiudicatario deve garantire l'apertura dello sportello Informagiovani/YouMob per almeno 6 ore settimanali. Tale apertura deve essere garantita per almeno due giorni alla settimana nella fascia 15-19 e prevedere la possibilità di ricevere l'utenza su appuntamento anche nella giornata del sabato in orario mattutino, con particolare attenzione alle richieste inerenti l'orientamento al lavoro.

Le restanti attività di back-office sopra descritte, saranno svolte presso gli spazi assegnati indicati nell'allegato E, per un monte ore presunto pari a 32 settimanali.

f - GESTIONE PRENOTAZIONE E CONCESSIONE DI SALE E SPAZI, GUARDIANIA, SICUREZZA

I diversi spazi afferenti ai Servizi Culturali comunali (Vedi Allegato E) vengono regolati tramite prenotazione e noleggio sia da parte di personale interno all'ente, sia da parte di utenza libera. Le sale e gli spazi devono essere di volta in volta predisposti con apposito allestimento tecnico-logistico, supervisionati dal personale addetto e riordinati al termine dell'utilizzo sia per eventi, attività espositive, incontri e laboratori organizzati dall'ente o in accordo con esso.

L'appaltatore dovrà occuparsi di:

1. gestione calendario spazi e sale afferenti al Settore garantendo una corretta procedura di prenotazione ed eventuale pagamento secondo il regolamento individuato per l'utilizzo degli spazi in concessione;
2. Condivisione del calendario sale con l'ente e con i partner identificati per garantire la maggior fruibilità e facilitare la procedura di prenotazione;
3. Apertura, chiusura e sorveglianza delle strutture, anche serale e festiva, durante le iniziative culturali, le attività formative e/o le concessioni delle sale/spazi a terzi (**salvo diversa indicazione**), con relativa custodia, gestione delle chiavi ed inserimento/disinserimento codici di allarme; Accensione e spegnimento delle luci e di tutte le apparecchiature nel rispetto delle procedure di sicurezza previste;
4. Supporto ai responsabili della struttura nella raccolta di dati e rilevazioni sui servizi e sull'utilizzo delle sale;
5. Collaborazione per aggiornamento e revisione del regolamento utilizzo sale e spazi qualora necessario;

L'Amministrazione si riserva il diritto di chiedere all'Appaltatore la nomina di un referente per le questioni relative alla sicurezza, che si occupi di:

- controllo periodico cassette di primo soccorso e indicazione di acquisto eventuali materiali scaduti e/o mancanti.
- quotidiana verifica degli aspetti relativi alla sicurezza dei locali, ovvero controllo delle vie d'esodo e del funzionamento dei dispositivi di sicurezza. Compilazione periodica (almeno una volta al mese) dei relativi registri.
- verifica periodica delle altre strutture assegnate al Settore, secondo le indicazioni dell'Amministrazione.

Il computo orario delle attività descritte nel presente paragrafo verrà concordato tra l'Amministrazione e l'Appaltatore all'inizio di ogni anno scolastico.

g – GESTIONE CONTABILE ENTRATE DERIVANTI DA ATTIVITA' AFFIDATE

L'aggiudicatario **verrà nominato agente contabile** del Comune di San Lazzaro di Savena e dovrà assumersi la gestione delle entrate di tutte le attività derivanti dal presente appalto.

Tale gestione prevede la tenuta di due registri distinti:

- Registro operazioni fuori campo IVA;
- Registro dei corrispettivi (per le operazioni soggette a IVA).

TENUTA REGISTRO OPERAZIONI FUORI CAMPO IVA

Il registro operazioni fuori campo IVA, redatto secondo lo schema in allegato F, dovrà riportare giornalmente i totali delle singole operazioni e il totale generale.

Per ogni operazione dovrà essere rilasciata apposita ricevuta all'utenza.

Le somme riscosse in contanti dovranno essere versate presso la tesoreria comunale almeno ogni 30 giorni. Contestualmente dovranno essere trasmessi all'Amministrazione - Unità Operativa Attività Amministrativa l'estratto del registro e le copie delle ricevute relativi al periodo cui il versamento si riferisce.

TENUTA REGISTRO DEI CORRISPETTIVI

Il registro dei corrispettivi, redatto secondo lo schema in allegato F, dovrà riportare giornalmente i totali delle singole operazioni e il totale generale.

Per ogni operazione dovrà essere rilasciata apposita ricevuta all'utenza.

Le somme riscosse in contanti dovranno essere versate presso la tesoreria comunale almeno ogni 30 giorni. Contestualmente dovranno essere trasmessi all'Amministrazione - Unità Operativa Attività Amministrativa l'estratto del registro e le copie delle ricevute relativi al periodo cui il versamento si riferisce.

Sarà cura dell'Amministrazione, all'avvio delle iscrizioni, comunicare di volta in volta quali corsi siano assoggettati al regime previsto dall'art. 10 comma 20 del DPR 633/72 (operazione fuori campo IVA) e quali invece non vi rientrino.

Le modalità di tenuta dei registri potrebbero variare in base a nuove e diverse disposizioni di legge, che saranno in ogni caso comunicate dall'Amministrazione.

L'Appaltatore dovrà assumersi ogni responsabilità per la custodia delle somme riscosse in contanti dal momento della riscossione a quello del versamento.

A tal fine l'Amministrazione mette a disposizione una cassaforte il cui utilizzo resta comunque sotto la piena responsabilità dell'Appaltatore.

ART. B.4 - ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI

Le articolazioni di cui al presente articolo possono essere suscettibili di variazioni nel corso dell'esecuzione contrattuale, come specificato all'art. A17.

ART. B.5 - DEFINIZIONE DEGLI SPAZI LAVORATIVI

Saranno messi a totale disposizione dell'appaltatore i seguenti spazi di lavoro presso la Mediateca:

PIANO TERRA

postazioni bancone reference + postazioni back-office, postazione collocata presso la margherita delle postazioni internet area Ragazzi.
Postazione bancone reference Area ragazzi
Postazione sportello Informagiovani/Youmob presso Spazio Giovani
Postazione all'interno della Sala Informatica, riservata al tecnico informatico, nei giorni e orari di presenza

PRIMO PIANO

Due spazi autonomi nei locali siti al primo piano ex-Servizio Informagiovani, con la possibilità di collocare in tali spazi, su richiesta dell'Amministrazione comunale, almeno due postazioni per borse lavoro o personale volontario.

L'organizzazione degli spazi è di competenza dell'Appaltatore che dovrà darne comunicazione all'Amministrazione, così come dovrà essere comunicata ogni eventuale variazione. **L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere eventuali chiarimenti o modifiche all'organizzazione, qualora lo ritenesse opportuno nonché quella di variare gli spazi a disposizione dell'Appaltatore qualora esigenze istituzionali lo richiedano.**

Gli spazi verranno messi a disposizione completi di relativi arredi e attrezzature di cui verrà fornita una lista. L'Appaltatore verrà nominato referente per l'inventario dei beni di proprietà comunale a esso assegnati e dovrà assumersi ogni responsabilità in merito a eventuali danni che dovessero prodursi in conseguenza della propria attività. Dovrà tempestivamente segnalare all'Amministrazione ogni deterioramento dei beni in questione, anche se dovuto a invecchiamento naturale in modo che possa esserne prevista la sostituzione in tempo utile a evitare disservizi. Eventuali arredi e/o attrezzature aggiuntivi che l'Appaltatore ritenesse utili al miglioramento delle condizioni di lavoro del proprio personale o del servizio dovranno essere forniti a suo completo carico.

SEDI DECENTRATE: MEDIALAB VIA EMILIA 302/A IDICE E OFFICINE SANL LAB VIA EMILIA 253/A

Verrà affidata all'Appaltatore una copia delle chiavi di tutti i locali sia di MEDIALAB che di OFFICINE. Eventuali copie aggiuntive dovranno essere realizzate a proprio carico. L'Appaltatore dovrà fornire l'elenco degli operatori in possesso di tali copie aggiuntive che dovranno comunque essere restituite all'Amministrazione al termine dell'appalto. Verrà inoltre affidato un codice per la attivazione/disattivazione degli allarmi di cui gli operatori dovranno servirsi.

Art. B.6 - REQUISITI DEGLI OPERATORI

REQUISITI DI BASE PER TUTTI GLI OPERATORI

- possesso dell'attestato di partecipazione in corso di validità a corsi sulla prevenzione anti-cendio per rischio medio e di pronto soccorso sanitario, ai sensi della normativa in vigore;
- diploma di istruzione secondaria di secondo grado di durata quinquennale;
- ottima conoscenza della lingua italiana;
- buona conoscenza della lingua inglese;
- buona conoscenza dei programmi di videoscrittura e dei fogli di calcolo più comuni;
- conoscenza approfondita della rete internet e delle funzioni di ricerca;
- Possesso di patente B (solo per operatori attività culturali e/o giovanili e personale allestimento sale ed eventi)
- Capacità nel lavoro di gruppo
- Capacità di agire in modo flessibile alle esigenze funzionali ed organizzative di servizi in costante evoluzione e di fare fronte a situazioni impreviste;
- buona padronanza dell'utilizzo delle apparecchiature standard (pc, fotocopiatrici, stampanti)

REQUISITI SPECIFICI PER I VARI SERVIZI

Servizi di cui all'articolo B.3 sottoparagrafi a. e b. - Reference Adulti e Ragazzi

Gli operatori addetti al Reference Adulti e Ragazzi, dovranno possedere i seguenti ulteriori requisiti:

- ottima competenza del software di gestione Sebina Open Library e successive versioni (Sebina Next) in particolare del modulo relativo alla gestione degli utenti e alla circolazione dei documenti;
- buona competenza del sistema di Classificazione Decimale Dewey e del Nuovo Soggettario di Firenze;
- la partecipazione ad uno o più corsi di formazione bibliotecaria della durata di almeno 80 ore unitamente a esperienza professionale continuativa di almeno 6 mesi oppure complessiva di 400 ore – documentabile curricularmente – maturata in strutture con servizi simili a quelli descritti nell'art. B3;
- oppure esperienza professionale continuativa di almeno 1 anno oppure complessiva di 800 ore – documentabile curricularmente – maturata in strutture con servizi simili a quelli descritti nell' art. B3;
- buone capacità di comunicazione, interazione e di ascolto delle esigenze del pubblico, una buona cultura generale, necessaria a fornire agli utenti risposte puntuali, critiche ed esaurienti;
- buone competenze di base nell'ambito dell'accesso alle risorse digitali informative e culturali (cittadinanza digitale, information literacy).

Il Referente-Coordiatore per il Reference generale dovrà, oltre al possesso dei requisiti sopraelencati, essere in possesso del diploma di laurea quinquennale (nuovo ordinamento) o laurea quadriennale (vecchio ordinamento) in discipline umanistiche o storico-sociali.

Servizi di cui all'articolo B.3 sottoparagrafo b - Area Ragazzi

Operatori di Area Ragazzi: oltre ai requisiti previsti per gli operatori di reference, è richiesta un'esperienza lavorativa di almeno 6 mesi presso biblioteche ragazzi, una buona predisposizione al rapporto con il pubblico di minori, ottime competenze nell'ambito della letteratura per ragazzi, documentate capacità di organizzare e condurre laboratori didattici e attività di promozione della lettura.

Il Referente-coordinatore per i servizi di Area Ragazzi: oltre ai requisiti sopra indicati, dovrà essere in possesso di diploma di laurea quinquennale (nuovo ordinamento) o laurea quadriennale (vecchio ordinamento) in discipline umanistiche, storico-sociali o pedagogiche. Deve avere almeno tre anni di esperienza lavorativa presso una biblioteca ragazzi, deve avere già sviluppato le competenze tecniche, procedurali e professionali che gli consentano di agire in autonomia nel servizio e di la gestione e coordinare gli operatori all'Area Ragazzi.

Servizi di cui all'articolo B.3 sottoparagrafo c - Area supporto alla gestione e alle attività dei Servizi Informatici:

Il personale addetto alla gestione dei servizi informatici destinati al pubblico della Mediateca ha esperienza nella gestione di sistemi informatici, si occupa della gestione e supervisione di sistemi informatici destinati al pubblico, ivi compresi gli apparati, le postazioni ed i software ed è in grado di proporre soluzioni e interventi innovativi. Conosce le normative di sicurezza inerenti il trattamento dei dati personali e delle normative di sicurezza inerenti la gestione di postazioni internet aperte al pubblico. Conosce le disposizioni interne del Comune di San Lazzaro inerenti il trattamento dei dati personali e l'utilizzo delle risorse informatiche (DPS e documenti collegati). Coordina e risponde della corretta applicazione delle citate normative e disposizioni all'interno del sistema informatico per il pubblico della Mediateca. Conosce le politiche di utilizzo postazioni pubbliche di cui controlla il corretto utilizzo, supervisiona l'applicazione delle norme di utilizzo.

Titolo di studio minimo: Diploma di laurea triennale in Ingegneria elettronica, informatica o equiparabile.

Servizi di cui all'articolo B.3 sottoparagrafo d - Area gestione delle attività culturali e formative del Settore:

Il personale è in grado di seguire in modo autonomo tutte le fasi organizzative (pianificazione e monitoraggio dei tempi e delle fasi delle attività, logistica, coordinamento di tutti i soggetti coinvolti, supervisione allo svolgimento delle attività, stesura dei report finali, etc.).

Possiede capacità di lavorare in gruppo e di proporre soluzioni personali ai problemi organizzativi. È in grado di lavorare in modo flessibile e di intervenire per risolvere imprevisti. È disponibile al lavoro serale e domenicale/festivo.

È richiesta un'esperienza di almeno due anni con profilo simile.

Titolo di studio minimo: Diploma di scuola media superiore.

Servizi di cui all'articolo B.3 sottoparagrafo e - Area Politiche giovanili

Operatore front-office sportello Informagiovani: oltre ai requisiti di base, l'operatore di front-office che si occuperà dello sportello informagiovani dovrà possedere esperienza di almeno 6 mesi continuativi in attività di informazione e orientamento ai giovani in ambiti uguali o simili a quelli trattati dal servizio informagiovani come indicato al precedente articolo B.3 punto E, oltre ad almeno **2 mesi** di esperienza in gestione laboratori presso le scuole secondarie superiori negli ambiti sopra citati.

Inoltre deve possedere spiccata predisposizione al rapporto con il pubblico, in particolare al rapporto con adolescenti e giovani under 25, capacità di sondare i bisogni dell'utenza, fornendo una risposta adeguata, vagliando diversi canali di ricerca e soluzione.

Dovrà essere in grado di fornire aiuto e sostegno agli utenti, dando loro gli strumenti più idonei per l'autoconsultazione e per il corretto utilizzo del sito dell'informagiovani.

Dovrà essere in grado di rispondere con prontezza ed efficienza alle domande trasmesse via posta elettronica e di fornire all'Amministrazione Comunale report periodici sulle richieste pervenute tramite l'attivazione di specifici contenitori predisposti, anche online, per la raccolta delle opinioni e dei bisogni dei giovani.

Ha esperienza e familiarità con ricerca, reperimento, rielaborazione e riorganizzazione dell'informazione da tradurre in supporto cartaceo e/o informatico per renderla fruibile all'utenza 15-35 anni.

Possiede competenza nell'utilizzo degli strumenti informatici ed è affine all'utilizzo di piattaforme web per inserimento notizie e di social network maggiormente utilizzati; ha conoscenza ed esperienza nella realizzazione di prodotti grafici per la promozione di iniziative afferenti al servizio. Indispensabile una buona conoscenza della lingua inglese.

Titolo di studio minimo: Diploma di scuola media superiore.

Operatore back-office attività politiche giovanili: oltre ai requisiti generali e ai requisiti indicati per l'Operatore di front-office, l'Operatore di back-office dovrà avere esperienza documentata di almeno 6 mesi continuativi in gestione e organizzazione attività e progetti che sviluppino gli obiettivi di cittadinanza attiva, partecipazione giovanile ed educazione non formale.

Dovrà possedere inoltre capacità di lavorare sia in autonomia che in team, di mantenere le relazioni con le aziende sul territorio, contatti e collaborazioni su progetti con i partner del Settore; dovrà essere in grado di realizzare iniziative promozionali per incentivare e diffondere la partecipazione attiva, la cittadinanza, lo sviluppo competenze trasversali, la promozione dell'educazione non formale e del volontariato attraverso progetti quali, ad es. il Servizio Civile Universale o la Youngercard.

Dovrà essere in grado di organizzare iniziative di informazione/orientamento su diverse tematiche per gruppi e classis; dovrà poter collaborare alle attività rivolte all'adolescenza progettate dalla mediateca nell'ambito della rete territoriale e di proporre attività in collaborazione con gli istituti secondari superiori del territorio.

Dovrà essere in grado di collaborare per attività di sostegno alla genitorialità, quali corsi e gruppi per genitori di adolescenti e percorsi di contrasto alla dispersione scolastica.

Dovrà essere in grado di avanzare proposte di ampliamento delle collezioni librerie e documentarie relativamente a tutte le materie di competenza dell'informagiovani.

Ha esperienza e familiarità con ricerca, reperimento, rielaborazione e riorganizzazione dell'informazione da tradurre in supporto cartaceo e/o informatico per renderla fruibile all'utenza 15-35 anni.

Possiede competenza nell'utilizzo degli strumenti informatici ed è affine all'utilizzo di piattaforme web per inserimento notizie e di social network maggiormente utilizzati; ha conoscenza e minima esperienza nella realizzazione di prodotti grafici per la promozione di iniziative afferenti al servizio.

Indispensabile una buona conoscenza della lingua inglese.

Titolo di studio minimo: Diploma di scuola media superiore.

Servizi di cui all'articolo B.3 sottoparagrafo f - Servizio concessione, prenotazione sale e spazi , guardiania e sicurezza

- Il personale addetto ha esperienza nell'allestimento tecnico e logistico di sale e spazi per eventi di diverso genere.
- Ha conoscenza approfondita degli impianti audio-video di base per lo svolgimento di piccoli eventi, seminari, laboratori, concerti.
- Conosce le attrezzature audio e video, ed è in grado di eseguire un'adeguata manutenzione e utilizzo.
- E' in grado di gestire allestimenti sia tecnici che logistici, movimentando le apposite attrezzature e strumentazioni anche in spazi diversi definiti insieme all'Amministrazione.
- Ha esperienza nell'allestimento di piccole mostre ed esibizioni.
- E' in grado di supportare il Settore di riferimento anche in fase di progettazione, per una corretta organizzazione di attività ed eventi.
- E' in grado di gestire le prenotazioni di sale e spazi (indicati nell'allegato D) tramite un calendario condiviso con l'Amministrazione, e di gestire un calendario per l'organizzazione di attività sia interne che esterne all'Ente.
- E' in grado di gestire in autonomia apertura, controllo, chiusura, inserimento codici di allarme e consegna chiavi per gli spazi indicati nell'allegato D, svolgendo se necessario anche mansioni di guardiania.
- Il personale addetto deve essere opportunamente formato e aggiornato in merito ai livelli di sicurezza sui luoghi di lavoro, normativa antincendio e primo soccorso.
- Si richiede il possesso del diploma quinquennale di scuola media superiore, oltre ad una formazione sull'utilizzo di sistemi audio-video di base e la conoscenza dei principali applicativi internet

Tutti i servizi dovranno prevedere un numero di operatori sufficienti ad assicurarne la copertura secondo gli orari stabiliti, fatta salva la possibilità di riduzioni, sospensioni o modifiche da concordare di volta in volta con il Committente.

L'Amministrazione può chiedere la sostituzione di unità che abbiano dimostrato evidenti e gravi mancanze e l'appaltatore è tenuto a provvedervi.

L'appaltatore dovrà garantire l'adeguata conoscenza dei contenuti sopra descritti da parte del personale individuato per la realizzazione degli interventi richiesti, prevedendo - qualora fosse necessario - ad attivare, preventivamente all'avvio del servizio, interventi di formazione e di supporto per l'acquisizione completa e aggiornata dei contenuti medesimi.

L'appaltatore dovrà fornire prima dell'avvio del servizio l'elenco degli operatori da utilizzare nell'appalto, nonché il/i referente/i in caso di comunicazioni per la gestione e organizzazione delle attività previste nel presente capitolato. Per ogni operatore dovrà essere fornito al committente copia del curriculum nonché del contratto in essere con l'impresa.

Gli operatori che la ditta aggiudicataria riterrà di indicare dovranno possedere i requisiti minimi obbligatori desumibili dal curriculum anche, ove applicabile, sotto forma di titoli e/o esperienze professionali da documentare.

ART. B.7 - REFERENTE DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore, prima dell'inizio del servizio oggetto del presente capitolato, dovrà nominare il/i Referente/i responsabile/i della gestione e della regolare esecuzione a cui i Responsabili dei Servizi si rivolgeranno direttamente per le disposizioni relative all'espletamento delle attività appaltate e per ogni problema che dovesse sorgere durante l'esecuzione del servizio.

In particolare al/ai Referente/i sarà richiesto:

- di partecipare alle riunioni di programmazione
- la comunicazione tempestiva ai Responsabili dei Servizi dell'articolazione e della presenza del personale e una piena collaborazione a tutte le attività di verifica e controllo che l'Amministrazione vorrà esercitare;
- il controllo quotidiano delle comunicazioni provenienti dai Responsabili dei Servizi e la trasmissione tempestiva delle stesse comunicazione agli addetti, con particolare riguardo alle variazioni di procedure interne;
- il controllo puntuale del 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. utilizzo corretto e proprio delle strumentazioni fornite, con particolare riguardo alle postazioni informatiche;
3. controllo del rispetto delle normative relative alla privacy degli utenti;
4. utilizzo del cartellino di identificazione munito di fotografia;
5. rispetto della durata delle pause.

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

Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal/i Referente/i sarà considerato dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Appaltatore.

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

ART. B.8 - OBBLIGHI DELLA STAZIONE APPALTANTE

L'Amministrazione si impegna a mettere in grado l'Appaltatore di svolgere correttamente il servizio sopra specificato, collaborando a fornire tutte le istruzioni, gli strumenti tecnici e le indicazioni operative di propria competenza.

ART. B.9 - OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

L'appaltatore, 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.

L'appaltatore dovrà in particolare:

1. assicurare la corretta e responsabile esecuzione dell'attività, nel rispetto sia delle disposizioni impartite dall'Amministrazione sia delle modalità d'accesso in vigore e delle modalità operative previste;
2. servirsi esclusivamente, nell'esecuzione del servizio, di proprio personale qualificato ed idoneo, in ottemperanza ai requisiti previsti all'art. B.6, nell'ambito dei servizi oggetto del presente appalto così come articolati all'art. B.3;
3. comunicare all'Amministrazione almeno dieci giorni prima dell'inizio del servizio, la lista nominativa del personale che verrà impiegato corredata, per ogni singolo addetto, dei dati anagrafici, della qualifica, del titolo di studio, dell'elencazione dei corsi di formazione espletati, della descrizione dei periodi di svolgimento della funzione per la quale l'addetto viene proposto dettagliando gli elementi richiesti ai fini della valutazione dell'idoneità, così come previsto all'art. B.6. Dovranno inoltre essere indicati anche il numero di matricola, gli estremi delle posizioni assicurative e previdenziali, le date di inizio e fine del periodo di tirocinio di cui all'art. B.11;
4. comunicare l'articolazione dell'orario degli addetti, rispetto alle diverse mansioni, all'Amministrazione che ne valuterà la corrispondenza alle esigenze del servizio. Eventuali modifiche apportate dall'Appaltatore nel corso della settimana dovranno essere tempestivamente comunicate in forma scritta;
5. garantire la presenza costante del numero di unità previste per i singoli servizi, procedendo alla tempestiva sostituzione del personale che svolge attività di front-office o di assistenza/presenza alle attività culturali, che risultasse assente, con personale del medesimo livello di inquadramento;
6. segnalare tempestivamente all'Amministrazione sostituzioni o cambiamenti degli addetti, comunicando per ogni eventuale nuovo addetto che entri in servizio i dati anagrafici, la qualifica, il titolo di studio, l'elencazione dei corsi di formazione espletati, la descrizione dei periodi di svolgimento della funzione per la quale l'addetto viene proposto dettagliando gli elementi richiesti ai fini della valutazione dell'idoneità, così come previsto all'art. B.6;
7. 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 e delle pause intermedie, se riconosciute;

8. provvedere, entro due mesi dall'avvio dell'appalto, all'installazione di un marcatempo elettronico, comunicando all'Amministrazione le modalità attraverso cui potrà verificare in ogni momento la presenza sul luogo di lavoro degli addetti assegnati al turno giornaliero e la corrispondenza delle loro assegnazioni a quanto comunicato. In alternativa potranno essere presi accordi con il Settore Risorse Umane per l'utilizzo delle infrastrutture già presenti e dei relativi software, fermo restando il rispetto delle tempistiche e l'assunzione da parte dell'Appaltatore di ogni eventuale costo di adattamento;
9. assicurarsi che il personale, durante l'espletamento dei servizi al pubblico, tenga in modo visibile un cartellino di identificazione leggibile e munito di fotografia, dal quale risulti che il titolare del documento lavora alle dipendenze dell'Appaltatore
10. garantire, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto delle attività oggetto del presente appalto; è vietato l'uso delle attrezzature (PC, stampanti, fax, ecc.) delle sedi di servizio per uso personale;
11. rendere le prestazioni di cui al presente contratto con regolarità, continuità e completezza anche in caso di assenza a qualsiasi titolo degli operatori o di parte degli operatori; in tale eventualità l'Amministrazione concorderà con l'Appaltatore le modalità di erogazione del servizio;
12. verificare che il personale in servizio presso i servizi utilizzino un abbigliamento consono e decoroso;
13. dare tempestiva comunicazione all'Amministrazione di eventuali irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso;
14. dotarsi del materiale di cancelleria necessario all'espletamento dei servizi assegnati, comprese le etichette per stampante Zebra a uso del reference per la stampa delle tessere.

ART. B.10- VARIAZIONI DISPOSTE DALLA STAZIONE APPALTANTE

L'Amministrazione si riserva la facoltà di modificare, in relazione alle proprie esigenze, i giorni e gli orari di apertura dei servizi oggetto dell'Appalto e/o di ridurre o ampliare i servizi assegnati, dandone comunicazione scritta all'Appaltatore almeno 15 giorni prima.

ART. B.11 – PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

a) L'appaltatore deve garantire che ogni nuovo operatore incaricato del servizio abbia svolto presso il servizio di reference almeno 24 ore lavorative di tirocinio, al fine di essere specificamente formato per il servizio oggetto del presente appalto con modalità da concordare preventivamente con l'Amministrazione.

Per questo periodo, oltre a restare a carico dell'appaltatore stesso tutti gli oneri di qualsiasi natura (retributiva, contributiva, assicurativa e previdenziale) dei tirocinanti, non potrà essere chiesto alcun corrispettivo alla stazione appaltante. La comunicazione di ogni periodo di tirocinio per i nuovi addetti deve essere comunicata al Committente con almeno 5 giorni di anticipo, con l'indicazione dei nominativi degli addetti e delle date di riferimento.

b) A conclusione del tirocinio l'addetto dovrà svolgere un periodo di prova della durata di 3 mesi durante il quale l'Amministrazione si riserva la possibilità di verificare, attraverso la supervisione delle attività, la conformità ai requisiti richiesti.

Qualora vengano rilevate difformità, l'Amministrazione potrà evidenziare eventuali inidoneità e procedere a richiedere la sostituzione dell'addetto, secondo quanto previsto dall'art. B. 6.

c) L'appaltatore deve garantire e prevedere la formazione professionale continua e l'aggiornamento del personale impiegato nell'espletamento dei servizi attraverso un adeguato piano formativo annuale relativo a tutti i campi di attività oggetto del presente appalto. Tale piano deve essere presentato all'Amministrazione comunale entro il 31 dicembre di ogni anno (per l'anno successivo) e deve tenere conto della segnalazione da parte della stazione appaltante di fabbisogni formativi legati a specifiche esigenze dell'Amministrazione, all'evoluzione degli approcci gestionali delle biblioteche e dei servizi culturali, all'adozione di modifiche organizzative e all'introduzione di innovazioni legislative.

Gli oneri relativi all'organizzazione dei citati programmi di formazione e aggiornamento e relativi alle ore di presenza del personale coinvolto restano a carico dell'appaltatore.

Art. B.12 - VERIFICHE E CONTROLLI DI QUALITÀ

Durante tutto il periodo di esecuzione dell'appalto l'Amministrazione Comunale 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, nonché circa la permanenza dei requisiti e delle condizioni che hanno dato luogo all'aggiudicazione.

L'impresa è unica responsabile del corretto svolgimento del servizio per il quale impegnerà i necessari operatori, che dovranno uniformarsi agli indirizzi emanati dall'Amministrazione.

L'Amministrazione si riserva di delegare personale specializzato per la verifica di aspetti tecnicamente complessi dell'appalto.

Ordinariamente, funzionari delegati dall'Amministrazione possono svolgere ogni sopralluogo nelle strutture che possa risultare utile alle verifiche dello svolgimento del servizio affidato in appalto.

Il controllo sulla qualità del lavoro svolto, riguardante in particolare il corretto e cortese rapporto con il pubblico e con tutto il personale operante nei servizi oggetto dell'Appalto, sarà costantemente effettuato dall'Amministrazione anche sulla base di segnalazione da parte degli utenti o del personale dell'Amministrazione stessa; ogni osservazione in merito sarà tempestivamente comunicata ai Referenti dell'Appaltatore perché siano apportati gli opportuni correttivi.

L'Amministrazione si riserva di effettuare indagini su dati aggregati, anche di tipo qualitativo, sulla soddisfazione degli utenti rispetto all'erogazione dei servizi appaltati, in particolare in merito al comportamento relazionale degli addetti.

Gli esiti delle verifiche effettuate faranno parte della valutazione sull'operato dell'Appaltatore, dalla quale potranno discendere:

- obbligo da parte dell'Appaltatore di eseguire tempestivamente eventuali attività oggetto di inadempienza senza che per la stazione appaltante ciò debba comportare un aggravio di spesa e senza detrimento degli altri servizi ordinariamente svolti;
- richiesta motivata di sostituzione di singoli addetti;
- applicazione delle penali.

A partire dalla seconda annualità di vigenza contrattuale, il responsabile dell'appalto individuato dalla ditta consegna al direttore dell'esecuzione una relazione scritta relativa alla verifica compiuta sui risultati dell'anno precedente, con allegata la proposta di piano di lavoro per l'anno che si avvia; tale relazione viene esaminata congiuntamente dal responsabile della ditta e dall'Amministrazione.