



Comune di Padova
Settore Gabinetto del Sindaco
Ufficio Servizi Generali

CAPITOLATO TECNICO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI APERTURA STRAORDINARIA DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI PADOVA PRESSO IL CENTRO CULTURALE ALTINATE SAN GAETANO.

ART 1. OGGETTO DELL’APPALTO

L’appalto ha per oggetto l’affidamento di alcuni servizi bibliotecari essenziali di front office e di sorveglianza, presso una sede del Sistema Bibliotecario Urbano, per un periodo di **60 mesi** nelle ore di apertura straordinaria come meglio specificato al successivo art. 2.

L’attività affidata comprende un servizio di sorveglianza e un servizio bibliotecario come meglio specificato al successivo art. 3.

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

ART 2. LUOGO DI SVOLGIMENTO E DURATA DEL SERVIZIO

Le attività saranno svolte presso le sede della Biblioteca Civica di Padova – Sezione moderna – Sala a Scaffale Aperto (SA), sita in via Altinate, 71 a Padova presso il Centro Culturale Altinate/San Gaetano al 2° piano – per un’area di circa 535 mq.

Ai fini dell’espletamento del servizio l’aggiudicatario dovrà garantire lo svolgimento delle attività con la compresenza di due adeguate figure professionali: 1 (uno) bibliotecario e 1 (un) sorvegliante nelle seguenti modalità:

La durata del servizio sarà di **60 (sessanta) mesi decorrenti dalla data che verrà indicata nel verbale di consegna del servizio.**

Si precisa che il totale di ore di servizio da svolgersi da parte degli operatori per tutta la durata del contratto dell’appalto è pari a 5.000 (cinquemila) ore per ciascuna figura professionale per un totale complessivo (tra addetto alla sorveglianza e bibliotecario) nel quinquennio di 10.000 (diecimila) ore.

Gli orari dei servizi che dovranno essere svolti, verranno preventivamente concordati (per ogni mese o bimestre) con il D.E.C. e la/il referente del Settore Cultura e Turismo.

La/il referente del Settore Cultura e Turismo comunicherà gli orari dei servizi direttamente al referente del soggetto aggiudicatario con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi dall’inizio dei servizi del mese di riferimento.

I servizi dovranno sempre svolgersi in fascia oraria giornaliera/continuativa, che garantisca ulteriore apertura al pubblico della biblioteca rispetto a quella svolta nel normale orario di servizio dal personale dipendente del Comune di Padova.

Gli orari dei servizi richiesti al soggetto aggiudicatario non eccederanno le ore 20.00 e saranno svolti nei seguenti orari settimanali:

	ORARIO SETTIMANALE					
	SORVEGLIANTE			BIBLIOTECARIO		
	dalle ore	alle ore	hh/g	dalle ore	alle ore	hh/g
lunedì	17.30	20.00	2 ore 30 minuti	17.30	20.00	2 ore 30 minuti
martedì	17.30	20.00	2 ore 30 minuti	17.30	20.00	2 ore 30 minuti
mercoledì	17.30	20.00	2 ore 30 minuti	17.30	20.00	2 ore 30 minuti
giovedì	17.30	20.00	2 ore 30 minuti	17.30	20.00	2 ore 30 minuti

venerdì	14.00	20.00	6 ore	14.00	20.00	6 ore
Sabato	14.00	20.00	6 ore	14.00	20.00	6 ore
TOTALI hh/sett.			22 ORE			22 ORE

La domenica non verrà prestato alcun servizio.

Si specifica altresì che il servizio, per ogni anno a cui il contratto si riferisce, non verrà svolto nei seguenti giorni festivi:

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

La stazione appaltante si riserva la facoltà di sospendere, modificare o estendere temporaneamente il servizio oggetto del presente appalto, (e di conseguenza anche gli orari settimanali sopra riportati) in base a proprie esigenze funzionali, quali, a titolo meramente esemplificativo, per l'esecuzione di lavori di modifica o straordinaria manutenzione ai locali o agli impianti oggetto dell'appalto o per altre motivate ragioni o esigenze di servizio.

ART 3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI E PRESTAZIONI RICHIESTE

Il servizio prevede le seguenti prestazioni:

- a) verifica dei requisiti di ammissione degli utenti ai servizi e controllo del rispetto delle finalità d'uso delle strutture, dei servizi e dei materiali, a norma del Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano, compreso l'obbligo di depositare borse e zaini nell'area guardaroba;
- b) iscrizione al Sistema Bibliotecario Urbano degli utenti privi di tessera, su presentazione di documento di identità valido, a norma del Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano;
- c) orientamento degli utenti e prima informazione sull'organizzazione e dotazione delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano (Biblioteca Civica e Biblioteche Decentrate) e sull'uso dei principali cataloghi e sull'accesso alle risorse elettroniche del Sistema Bibliotecario Urbano;
- d) gestione del servizio di prestito attraverso la piattaforma gestionale del Sistema Bibliotecario Urbano ALMA (prestito, restituzione, rinnovo, prenotazioni, verifica requisiti, verifica abilitazione al prestito);
- e) sorveglianza;
- f) gestione postazioni pubbliche di navigazione internet;
- g) orientamento e prima informazione sull'uso del servizio di fotocopiatura e copia digitale su USB;
- h) riordino - inteso come recupero e ricollocazione nei punti di raccolta - dei materiali (libri, riviste, materiali multimediali) resi dagli utenti o lasciati sui tavoli o sui carrelli;
- i) controllo in chiusura delle sale e dei bagni e spegnimento delle postazioni PC al pubblico;
- j) alla ditta aggiudicataria saranno consegnate, per la sede oggetto del contratto di via Altinate n. 71, sotto la propria responsabilità due copie delle chiavi della porta di accesso alla Sezione a Scaffale Aperto della Biblioteca (porta a vetri, battente a sinistra di chi entra) necessarie per la chiusura in uscita e per le eventuali aperture in entrata. La chiusura della porta avverrà nel modo seguente: l'operatore della ditta chiuderà il battente a destra di chi entra con la chiave disponibile al bancone, ricollocandola al suo posto, e in uscita chiuderà dall'esterno il battente a sinistra, trattenendo la chiave sotto la propria responsabilità. Farà quindi allarmare i locali da parte del personale della ditta APS Holding Spa addetto del Centro Culturale Altinate/San Gaetano. Tutte le altre porte e tutti gli altri allarmi saranno già stati chiusi e fatti

- inserire da parte del responsabile della chiusura di turno della Biblioteca, così pure l'apertura al mattino (esclusa la domenica) sarà a cura del responsabile della apertura di turno della Biblioteca;
- k) compilazione del verbale di scambio consegne;
 - l) somministrazione e raccolta di eventuali questionari finalizzati a monitorare la soddisfazione dell'utenza e l'uso dei servizi;
 - m) compilazione giornaliera di sintetici report informativi, da comunicare mensilmente alla/al Referente della Biblioteca, per segnalare eventuali problemi e per quantificare le presenze giornaliere dell'utenza. Sarà poi cura della/del Referente della Biblioteca trasmetterli tempestivamente al RUP e/o al DEC.
 - n) per tutto quanto non specificato sopra, rispetto del Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano.

ART 4. REQUISITI DELLE RISORSE UMANE IMPIEGATE NEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

ART 5. PERSONALE

La ditta affidataria si avvale nell'adempimento dei compiti derivanti dal presente capitolato, e di quanto stabilito nel Disciplinare di gara, di personale nei cui confronti ed in relazione alla tipologia del contratto di lavoro è tenuto all'assolvimento di tutti gli obblighi contrattuali, contributivi, fiscali e a quant'altro previsto per il settore di appartenenza.

Tutto il personale adibito al servizio appaltato dovrà essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta aggiudicataria. Resta pertanto escluso qualsiasi rapporto di subordinazione tra il Comune di Padova e il personale del Contraente impegnato nel servizio oggetto del presente appalto.

In merito il Comune è esonerato da qualsiasi responsabilità e da qualsiasi vincolo di lavoro subordinato nonché per qualsiasi rapporto di lavoro o prestazione d'opera posti in essere tra la ditta incaricata e terzi.

La ditta affidataria risponde in ogni caso dell'opera sia del personale assunto che del personale volontario.

L'aggiudicatario, nello svolgimento delle attività costitutive dei servizi forniti a seguito del presente appalto, dovrà altresì informare i propri dipendenti e collaboratori dell'estensione nei loro confronti degli obblighi di condotta previsti nel "Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Padova" (pubblicato in Padovanet – Amministrazione Trasparente – Altri contenuti) adottato con D.G.C. n. 2013/777 del 27/12/2013, e modificato con successive Deliberazioni di G.C. n. 2014/0812 del 30/12/2014 e n. 2019/0375 del 18/06/2019 e ss.mm.ii., scaricabile anche dal sito istituzionale del Comune di Padova (<http://www.padovanet.it/informazione/norme-disciplinari-e-codici-di-comportamento-e-di-condotta>) e delle relative clausole sanzionatorie che si applicheranno in caso di violazione delle disposizioni in esso contenute.

ART 6. OBBLIGHI DEL CONTRAENTE/AGGIUDICATARIO

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

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

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

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

Il personale che presta il servizio dovrà essere dotato di tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

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

1. garantire il servizio affidato per tutta la durata del contratto;
2. svolgere ogni servizio richiesto con la compresenza delle due figure professionali sopra indicate (1 addetto alla sorveglianza e 1 bibliotecario);
3. adibire al servizio persone con elevata propensione alle relazioni con il pubblico, improntate alla disponibilità, rispetto e cortesia dei rapporti. Il personale in servizio ha l'obbligo di riservatezza sui dati personali e/o sensibili relativi all'utenza e in modo particolare su tutte le informazioni attinenti lo stato di salute;
4. osservare tutte le disposizioni in vigore in materia di assunzione del personale, rispettare i regolamenti contrattuali in vigore e i relativi termini economici e normativi,
5. garantire lo svolgimento dei servizi nel rispetto di tutte le norme in materia di prevenzione infortuni, igiene e sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 81 del 9/04/2008 e ss.mm.ii., osservare tutte le disposizioni di legge e i Regolamenti sulla prevenzione degli infortuni degli operatori nell'esercizio del servizio e libera sin d'ora l'Amministrazione comunale da qualsiasi responsabilità derivante da eventuali infortuni sul lavoro e/o da ogni altro danno che potesse derivare dall'espletamento dei servizi;
6. assicurare il rispetto della puntualità degli orari;
7. garantire l'erogazione tempestiva dei servizi agli utenti e ridurre al minimo i tempi di attesa;
8. fornire dettagliato elenco degli addetti che impiegherà nel servizio. L'elenco, completo della documentazione relativa ai nominativi e requisiti posseduti dagli operatori, dovrà rispettare quanto previsto nel presente Capitolato con riguardo ai titoli di studio, professionali (anche per quanto riguarda eventuali sostituti). La documentazione relativa ai requisiti posseduti dagli operatori dovrà essere presentata prima dell'avvio del servizio. L'Amministrazione comunale può disporre la ricasazione delle persone prive dei requisiti richiesti o che ritenga, sulla base di motivate ragioni, non idonee allo svolgimento delle attività. In questo caso l'aggiudicatario è tenuto alla immediata sostituzione con altro personale avente caratteristiche professionali ed esperienza idonea a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione comunale;
9. La distribuzione del personale deve restare immutata, salvo sostituzioni per malattie, ferie, permessi o altro o per casi di forza maggiore, per tutta la durata del contratto; provvedere con tempestività alla sostituzione del personale assente per malattia, ferie, permessi o altro. In tal caso la ditta dovrà trasmettere i dati del personale inviato in sostituzione, corredato della documentazione comprovante il possesso dei requisiti professionali e di esperienza che dovranno corrispondere a quelli richiesti in fase di gara per tutti gli operatori impegnati dalla ditta aggiudicataria;

10. comunicare tempestivamente, anche per iscritto, alla/al Referente della Biblioteca e al D.E.C. le assenze o ritardi del personale abitualmente in servizio;
11. attestare quotidianamente gli orari di inizio e termine del servizio su proprio registro cartaceo o su eventuale supporto digitale comunque accessibile alla/al Referente della Biblioteca. A discrezione del concorrente, l'aggiudicatario potrà avvalersi della rilevazione elettronica giornaliera delle presenze degli operatori, con software dialogante con quello del Comune di Padova; gli eventuali costi necessari per l'installazione e l'utilizzo di detto software restano a carico dell'aggiudicatario.
12. provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto in materia di sicurezza e igiene del lavoro;
13. impegnarsi ad osservare ed applicare tutte le norme contenute nel contratto collettivo nazionale di lavoro e negli accordi integrativi dello stesso in vigore per il tempo e nell'annualità in cui si svolge l'appalto. L'Amministrazione comunale procederà, sulla base della normativa vigente, a richiedere la correttezza contributiva e assicurativa acquisendo il documento unico di regolarità contributiva (DURC).

ART. 7 VALUTAZIONE E VERIFICA DELLE ATTIVITÀ

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

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

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

ART 8. COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

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

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

Il Comune di Padova, Settore Gabinetto del Sindaco, nominerà un Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.) con il compito di regolare i rapporti con la Ditta Aggiudicataria, nonché monitorare e controllare la corretta esecuzione del servizio avvalendosi a suo piacimento di collaboratori da esso designati.

Il Responsabile del Procedimento (R.U.P.) e il Direttore del servizio (D.E.C.) rappresentano il Comune di Padova nei confronti del fornitore.

L'Amministrazione comunale potrà designare su proposta del R.U.P. e/o del D.E.C. uno o più incaricati che avranno il potere di effettuare le necessarie verifiche e controlli e di impartire all'impresa le necessarie direttive e le osservazioni opportune sull'andamento delle operazioni ai fini della conformità dell'esecuzione del servizio e del suo svolgimento alle condizioni stabilite.

L'Amministrazione comunale si avvale di una/un Referente della Biblioteca alla/al quale la ditta aggiudicataria farà riferimento, per quanto concerne gli aspetti amministrativi e biblioteconomici della gestione dei servizi.

ART 9. UTILIZZO DOTAZIONI STRUMENTALI E BENI DI CONSUMO

Per l'esecuzione del servizio, l'aggiudicatario potrà utilizzare le dotazioni strumentali, le dotazioni hardware e software, delle quali garantirà il corretto utilizzo, e il materiale di consumo siti nella biblioteca comunale oggetto del servizio.

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

L'utilizzo dei locali, delle attrezzature e dei beni mobili è consentito esclusivamente per la sola gestione del servizio e delle attività richieste dal presente Capitolato. Ogni utilizzo delle attrezzature e dei beni mobili per attività diverse e/o non riconducibile all'esecuzione delle prestazioni disciplinato dal presente Capitolato o per fini propri dell'aggiudicatario è sottoposto a penale, sino alla rescissione del contratto.

L'appaltatore risponde di eventuali danni causati da incuria, negligenza e incompetenza.

La Caposettore Gabinetto del Sindaco