



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DELL'INSUBRIA**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI INTEGRATI DI
BIBLIOTECA PER IL PERIODO 1° GENNAIO 2022 - 31 DICEMBRE 2025 CON OPZIONE
DI RINNOVO PER ULTERIORI DUE ANNI.**

CIG 8807825F1C



I. Premessa.....	4
II. Definizioni.....	4
III. Struttura organizzativa	7
I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE	9
1. Oggetto della fornitura.....	9
2. Durata e importo del contratto	9
3. Variazione delle prestazioni contrattuali.....	9
4. Importo contrattuale e base d'asta.....	9
5. Revisione dei prezzi	11
6. Fatturazione e pagamenti	12
6.1 Corrispettivi.....	12
6.2 Pagamenti.....	12
7. Indicatori di qualità	13
IQ01 – Tempo di attivazione della fase di avvio contratto	13
IQ02 - Personale della fornitura inadeguato	14
IQ03 – Tempo di esecuzione delle richieste di sostituzione.....	15
IQ04 - Turn over del personale.....	16
IQ05 –Tasso di sostituzione del personale addetto al servizio	16
IQ06 – Interruzione di servizio non concordata.....	17
IQ07 – Ritardata apertura delle biblioteche	18
IQ08 – Tempo di perfezionamento passaggio di consegne a fine contratto	18
8. Penali.....	19
9. Forza Maggiore.....	21
10. Esecuzione, coordinamento e controllo dell'appalto	21
11. Personale addetto e sicurezza.....	21
12. Responsabilità dell'appaltatore e assicurazione	22
13. Clausola sociale.....	23
14. Divieto di cessione del contratto.....	24
15. Subappalto.....	24
16. Risoluzione del contratto	24



17. Recesso.....	25
18. Fallimento dell'appaltatore.....	25
19. Obblighi a carico dell'impresa.....	26
20. Garanzia provvisoria e definitiva.....	26
21. Tutela della privacy e trattamento dei dati.....	27
22. Proprietà dei dati, Brevetti industriali e diritti d'autore.....	29
23. Controversie e foro competente.....	30
24. Oneri e spese contrattuali.....	30
25. Normativa Anticorruzione.....	30
II – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	30
26. Condizioni minime di esecuzione del servizio.....	30
27. Servizi richiesti.....	30
28. Continuità dei servizi.....	31
29. Clausola di gradimento del personale.....	31
30. Uso di attrezzature, materiali di consumo, locali, energia, linee telefoniche e di trasmissione dati.....	31
31. Coordinamento dei servizi.....	31
32. Direttore dell'esecuzione del contratto.....	32
33. Sistema informatizzato di supporto alla gestione.....	33
34. Modalità di esecuzione dei servizi.....	34
35. Personale.....	35
36. Servizi richiesti.....	37
36.1 Servizi bibliotecari al pubblico Front Office - base.....	37
a) Operazioni di apertura.....	37
b) Operazioni di chiusura.....	38
c) Sorveglianza.....	38
d) Distribuzione e riorganizzazione materiale bibliografico.....	39
e) Prestito locale e prestito intersistema.....	39
f) Assistenza e prima informazione agli utenti.....	40
g) Rilevazioni statistiche sull'utilizzo dei servizi.....	40
36.2 Servizi bibliotecari al pubblico Front Office - specifici.....	40
h) Servizi di <i>Reference</i>	41



i) Servizi interbibliotecari	41
j) Servizi di comunicazione, e formazione agli utenti	41
36.3 Servizi bibliotecari interni Back Office	41
k) Servizi di trattamento materiale bibliografico su supporto fisico e elettronico in ingresso nelle collezioni:	41
l) Servizi di trattamento copie fisiche.....	42
m) Servizi di catalogazione	42
n) Servizi di trattamento delle copie elettroniche	42
o) Servizi di trattamento materiale periodico	43
p) Servizi di verifica e aggiornamento Catalogo testi d'esame.....	43
36.4 Servizi archivistici	43
37. Fase di avvio del contratto – attività richieste	44
38. Fase di chiusura del contratto – attività richieste	44
39. Programma di esecuzione delle prestazioni	44
Servizi bibliotecari:.....	44
Servizi archivistici:	46
40. Servizi gratuiti aggiuntivi eventualmente offerti.....	46
41. Informazioni sulle strutture.....	46

I. Premessa

L'Appalto ha per oggetto l'affidamento di servizi integrati di biblioteca presso le biblioteche afferenti al Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università degli Studi dell'Insubria

L'affidamento avverrà mediante procedura aperta e, trattandosi di servizi ad alta intensità di manodopera, con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi degli artt. 50, comma 1 e 95, comma 3, lett. a) del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm.ii.

II. Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato Speciale e in tutti gli atti di gara si intende per

- **“Stazione Appaltante” “Ateneo” “Amministrazione” “Università” “Committente”**: l'Ente che indice la gara, ovvero l'Università degli Studi dell'Insubria;
- **“Appaltatore”, “Operatore Economico (O.E.)” “Affidatario” “Ditta” “Fornitore” o “Impresa”**: La ditta o impresa aggiudicataria del servizio;
- **“Responsabile Unico del Procedimento”**: si intende il Dirigente dell'Area Infrastrutture e Approvvigionamenti che svolge tutti i compiti relativi alla procedura di affidamento del servizio previsti dal D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. che non siano specificatamente attribuiti ad altri soggetti;
- **“Direttore dell'esecuzione”**: cui compete il controllo tecnico contabile dell'esecuzione del contratto e ha il compito di interfacciarsi con il Responsabile della fornitura;
- **“Verbale di avvio del servizio”** atto con cui l'Università indica al fornitore i riferimenti logistici e operativi di dettaglio per l'espletamento del servizio;
- **“Referente del servizio”**: Assistente del DEC da questi specificatamente nominato. Ha il compito di vigilare sulla corretta esecuzione del contratto e di riferirne al DEC. Per il presente appalto è identificato nel Responsabile del Servizio Biblioteche, nei Responsabili di Biblioteca e dell'Archivio Generale;
- **“Decorrenze”**: se non diversamente specificato tutti i termini indicati nel presente capitolato si intendono come giorni naturali e consecutivi da computarsi a decorrere dalla data di ricezione dell'ordine o della comunicazione tramite piattaforma dedicata, posta elettronica o Posta elettronica certificata (PEC).
- **ALMA®**: piattaforma unificata di servizi per la biblioteca che gestisce materiali cartacei, elettronici e digitali in un'unica interfaccia adottata dal Sistema bibliotecario di Ateneo;
- **Archivio**: Ufficio Archivio Generale. Ufficio, dipendente da Area ASBD per cui sono richiesti servizi interni (back office);
- **AOO**: Area Organizzativa Omogenea;
- **UOR**: Unità Organizzativa Responsabile;
- **Biblioteca**: ogni biblioteca afferente al Sistema bibliotecario di Ateneo – Area ASBD interessata dal presente Appalto;
- **Back office - Biblioteche**: Servizi interni. Il complesso delle attività amministrative e biblioteconomiche, necessarie alla gestione della Biblioteca e dei suoi servizi. Comprende i servizi di catalogazione e trattamento biblioteconomico e amministrativo del materiale bibliografico su qualunque supporto;
- **Back office - Archivio**: Servizi interni. Comprende i servizi di selezione, schedatura e scarto documentale del materiale conservato negli archivi di deposito;
- **Archiviazione**: attività volta a garantire la conservazione in condizioni idonee e la reperibilità dei documenti;

- **Archivio:** il complesso dei documenti prodotti o acquisiti da un soggetto giuridico nello svolgimento della propria attività; luogo deputato alla idonea conservazione di tale complesso di documenti;
- **Archivio corrente:** il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi in corso o verso i quali sussista, comunque, un interesse corrente;
- **Archivio di deposito:** il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti amministrativi conclusi, ma per i quali la legge prescriva un periodo obbligatorio di conservazione o comunque sussista un interesse sporadico di consultazione;
- **Archivio storico:** il complesso dei documenti relativi ad affari e a procedimenti conclusi, per i quali sussista un minimo interesse di consultazione a fini operativi. È destinato alla conservazione illimitata secondo il Massimario di scarto dell'ente;
- **Autorizzazione allo scarto:** provvedimento emanato dalla Soprintendenza archivistica competente, sulla base di una proposta di scarto di documenti presentata dall'Ente, secondo il massimario di scarto aziendale;
- **Documento:** qualunque testimonianza, a prescindere dal supporto nel quale è contenuta, di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti, che sia stata prodotta o ricevuta da: una persona fisica o giuridica come strumento o residuo della sua attività pratica;
- **Elenco di consistenza:** lista contenente l'elencazione delle unità archivistiche che costituiscono un archivio;
- **Elenco di scarto:** elenco delle unità archivistiche, che avendo raggiunto la scadenza del tempo di conservazione, viene proposto per lo scarto;
- **Ente produttore:** il soggetto giuridico, pubblico o privato, che, nel corso dell'espletamento della sua attività, produce un archivio;
- **Unità di conservazione:** faldone, scatola;
- **Fascicolazione:** operazione mediante la quale tutti i documenti prodotti (ricevuti, spediti o di natura interna), relativi ad un unico affare, vengono riuniti in un medesimo fascicolo.
- **Fascicolo:** aggregato di tutti i documenti prodotti (ricevuti, spediti o di natura interna) nel condurre un affare in relazione ad un oggetto specifico indipendentemente dalla loro tipologia;
- **CDD:** Classificazione Decimale Dewey. Schema di classificazione bibliografica per argomenti organizzati gerarchicamente;
- **“Coordinatore Tecnico” “Referente tecnico con funzioni di coordinamento operativo locale”:** Figura professionale individuata dal Direttore tecnico tra gli addetti alle prestazioni per i servizi di biblioteca con compiti di coordinamento del personale dell'affidatario e di raccordo con i Responsabili di biblioteca, il Responsabile del Servizio Biblioteche, il Responsabile dell'ufficio Archivio Generale;
- **Discovery Tool:** strumento che fornisce agli utenti delle biblioteche uno strumento di semplice utilizzo per permettere l'accesso, con un'unica interfaccia, a un vasto numero di risorse pertinenti e organizzate;
- **Direttore Tecnico, “Responsabile del funzionamento dell'insieme dei servizi affidati e della gestione del contratto”:** Figura professionale nominata dall'affidatario alla quale competono gli adempimenti di carattere gestionale, tecnico-organizzativo, e di direzione e controllo necessari alla esecuzione delle “prestazioni integrate”. Si relaziona con il DEC;
- **Fase di avvio del contratto:** periodo che inizia dopo la stipula del contratto e termina con l'inizio effettivo delle prestazioni. Durante la fase di avvio devono essere perfezionate le attività necessarie a mettere l'affidatario in condizione di erogare le prestazioni richieste;

- **Fase di chiusura del contratto:** periodo della durata stimata di 15 giorni, precedente il termine del contratto. Durante la fase di chiusura deve venire realizzato il passaggio di consegne nei confronti dell'affidatario del nuovo contratto;
- **Front – office - Biblioteca:** Servizi al pubblico. Il complesso dei servizi erogati agli utenti, a supporto della ricerca, della didattica e dell'organizzazione. Il *front office* di base comprende i servizi di consultazione, prestito locale, prestito intersistema, prima assistenza alla ricerca bibliografica, informazioni, fotocopie e stampe... Il *front office* specifico comprende i servizi di *reference*, interbibliotecari, di comunicazione e formazione degli utenti;
- **Portale insuBRE:** *insubria Biblioteche e Risorse Elettroniche*. Portale per l'accesso alle risorse bibliografiche basato sul *discovery tool* PRIMO VE®;
- **insuBRE- Testi:** *insubria Portale per l'accesso alle informazioni relative a corsi, insegnamenti e bibliografie* basato sul *discovery tool* PRIMO VE®;
- **LCC:** *Library of Congress Classification* Classificazione della Biblioteca del Congresso. Schema di classificazione bibliografica sviluppato dalla Biblioteca del Congresso degli Stati Uniti d'America;
- **Materiale bibliografico:** si intende il materiale posseduto dalle biblioteche, sia esso su supporto cartaceo (libri, riviste rilegate o a fascicoli, tesi, pubblicazioni a fogli mobili, materiale cartografico), digitale (opere su CD-ROM, *microfiche*, audiovisivi) o elettronico (riviste *full-text*, *e-book*, banche dati, ecc.) e qualunque altro materiale informativo presente su qualunque supporto;
- **Metro lineare:** il metro lineare è inteso come somma del lato più lungo delle scatole, e nel caso in cui la documentazione non sia contenuta in scatole, come somma delle costole dei faldoni posizionati in verticale o in orizzontale;
- **MLOL – Medialibrary on line:** piattaforma per il prestito digitale di *e-book*;
- **Pandora Campus:** piattaforma per il prestito digitale di testi di Manuali e testi d'esame;
- **Quick Reference:** attività di assistenza agli utenti di primo livello;
- **Responsabili di Biblioteca:** i Capi ufficio delle singole biblioteche afferenti al Sistema bibliotecario di Ateneo – Area ASBD;
- **SaaS - Software as a service:** modello di distribuzione del *software* applicativo dove un produttore di *software* sviluppa, opera (direttamente o tramite terze parti) e gestisce un'applicazione *web* che mette a disposizione dei propri clienti via Internet;
- **Servizio proxy:** servizio di accesso in modalità autenticata a risorse elettroniche bibliografiche (*e-book*, periodici elettronici e banche dati) in abbonamento dall'esterno della rete dati di Ateneo;
- **Sistema bibliotecario d'Ateneo:** Il complesso di strutture e servizi bibliotecari di Ateneo. Fa parte dell'Area ASBD e comprende la biblioteca di Economia, la biblioteca di Medicina e Scienze Varese, la biblioteca di Scienze Como, la biblioteca di Giurisprudenza e Scienze umane, e la Biblioteca Digitale;
- **Sostituto:** unità di personale dell'affidatario non assegnato stabilmente al *team* di lavoro formato per erogare le prestazioni su una sede specifica;
- **Tatoo:** Il servizio tATOO consente l'accesso via web, sia dall'interno che dall'esterno della rete dati di Ateneo, alle risorse su supporto ottico (per es. banche dati su CD o DVD, supporti audio per l'apprendimento delle lingue, ecc.) acquisite dalle biblioteche dell'Ateneo;
- **Dato personale:** qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo

- online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale (art 4 GDPR n. 679/2016);
- **Dato particolare:** dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona. (art 9 GDPR n. 679/2016);
 - **Dati personali relativi a condanne penali e reati:** dati personali relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza. (art 10 GDPR n. 679/2016);

III. Struttura organizzativa

L'Area Servizi Bibliotecari e Documentali ASBD è la struttura amministrativo-gestionale centralizzata per bilancio, responsabilità decisionali e processi di gestione cui afferiscono il Sistema Bibliotecario di Ateneo e l'Ufficio Archivio Generale.

Il Sistema bibliotecario di Ateneo comprende quattro biblioteche distribuite sulle due sedi di Varese e Como e presso cui vengono direttamente erogati i servizi agli utenti: la Biblioteca di Economia, la Biblioteca di Medicina e di Scienze, a Varese; la Biblioteca di Giurisprudenza e Scienze Umane e la Biblioteca di Scienze, a Como e la Biblioteca Digitale.

Area Servizi Bibliotecari e Documentali – ASBD
Ufficio di Staff - Via Ravasi, 2 - Varese;
Biblioteca di Medicina e di Scienze Varese – Via Dunant, 3 - Varese
Biblioteca di Economia – Via Monte Generoso, 71 - Varese
Biblioteca di Giurisprudenza e Scienze Umane – Via M.E. Bossi, 5 - Como
Biblioteca di Scienze Como – Via Valleggio, 11 - Como
Ufficio Archivio Generale – Via Ravasi, 2 - Varese

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo gestisce le risorse bibliografiche e documentali in forma cartacea o elettronica o ad accesso aperto, l'applicativo di supporto al controllo antiplagio e i sistemi informativi e informatici strumentali all'erogazione dei servizi bibliotecari.

Organizza i servizi bibliografici e documentali a supporto dell'attività didattica, di ricerca, dell'Amministrazione e degli Organi di governo dell'Ateneo.

Provvede all'acquisizione del materiale bibliografico e documentale di interesse generale dell'Ateneo assicurando l'accessibilità del materiale acquisito e dei relativi metadati. È responsabile della gestione del portale di Ateneo per l'accesso alle risorse documentali e bibliografiche.

Organizza e gestisce le biblioteche e i servizi bibliotecari. Progetta ed eroga attività formative destinate agli utenti.

Fornisce supporto tecnico e biblioteconomico per l'acquisizione e la gestione delle informazioni bibliografiche utilizzate per la valutazione della ricerca, collaborando con gli organi e le strutture

competenti dell'Ateneo. Offre assistenza e consulenza sulle tematiche relative alla bibliometria, all'*Open Access*, al Diritto d'autore e alle politiche antiplagio.

La struttura centrale provvede alla gestione economico-finanziaria del budget assegnato, alle procedure di acquisto relative al funzionamento del Sistema Bibliotecario e dell'Archivio generale nonché a quelle di interesse generale dell'Ateneo per risorse bibliografiche e documentali in forma cartacea o elettronica, sistemi informativi e informatici strumentali all'erogazione dei servizi bibliotecari, controllo antiplagio, servizi integrati di biblioteca di cui cura sviluppo e gestione.

La biblioteca digitale viene gestita centralmente mentre presso le biblioteche vengono erogati i servizi all'utenza (prestito, prestito interbibliotecario, *document delivery*, *reference*, formazione) e viene curato lo sviluppo delle collezioni.

Le biblioteche ospitano una collezione di circa 125.000 risorse bibliografiche in formato fisico (con un incremento annuo di circa 2.000 volumi), e gestiscono 460 abbonamenti correnti a riviste in formato cartaceo, elettronico o *print + on line*. La biblioteca digitale comprende oltre 38.000 riviste elettroniche, circa 23.600 *e-book*, e circa 60 banche dati *on line*.

Le biblioteche sono organizzate a scaffale aperto e/o a deposito. L'Ateneo ha adottato il sistema Ex Libris ALMA® e il Discovery tool Primo VE® per l'automazione dei servizi bibliotecari.

Le transazioni di prestito, prestito interbibliotecario (attivo e passivo), *document delivery* (attivo e passivo) complessivamente erogate dalle biblioteche afferenti al Sistema Bibliotecario di Ateneo nel 2019 ammontano a 15.280.

All'Ufficio Archivio Generale compete l'aggiornamento dei Manuali di gestione previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale e la supervisione dell'applicazione della normativa vigente in ambito documentale. Presidia il processo di conservazione documentale a norma della documentazione digitale prodotta dall'Ateneo nell'ambito del registro di protocollo informatico e la definizione ed applicazione degli accordi di versamento presso il conservatore accreditato. Cura l'aggiornamento degli operatori abilitati al sistema documentale. Gestisce l'Albo Ufficiale di Ateneo, l'Archivio corrente (Protocollo in arrivo dell'Amministrazione centrale, Supervisione del Protocollo delle strutture didattiche, di ricerca e di servizio, Smistamento della corrispondenza per le varie sedi dell'Ateneo, Tenuta legale dei Repertori di Ateneo), Archivio di deposito (Trasferimenti di fascicoli e serie, Selezione dei documenti ai fini dello scarto e della conservazione), Archivio storico (Versamenti di fascicoli e serie, Inventariazione e redazione dei mezzi di corredo).

Le Aree Organizzative Omogenee (AOO) dell'Ateneo sono 9:

- Amministrazione Centrale
- Dipartimento di Biotecnologie e Scienze della Vita – DBSV
- Dipartimento di Economia – DiECO
- Dipartimento di Diritto, Economia e Culture – DiDEc
- Dipartimento di Scienza ed Alta tecnologia – DISAT
- Dipartimento di Scienze Teoriche e Applicate – DISTA
- Dipartimento di Scienze umane e dell'innovazione per il territorio – DiSUIT
- Dipartimento di Medicina e Chirurgia – DMC
- Scuola di Medicina

Gli archivi di deposito di Como (Via Valleggio, 11) e Varese (Via Ravasi, 2) occupano ad oggi 582 metri lineari.

L'Ateneo ha adottato il sistema di gestione documentale Titulus del Consorzio Cineca.



Nell'Allegato n. 1 è fornita scheda informativa relativa ad ogni singola biblioteca e all'Archivio Generale.

I - DISPOSIZIONI GIURIDICO AMMINISTRATIVE

1. Oggetto della fornitura

L'oggetto dell'appalto è la fornitura di servizi integrati di biblioteca presso le Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo e di servizi archivistici finalizzati alla procedura di selezione e scarto per la documentazione conservata presso l'Università degli Studi dell'Insubria come descritto al Titolo II del presente capitolato.

Per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto è stimato un impegno di complessive **17.970** ore annue.

La prestazione oraria complessiva, stimata, presunta e non garantita, per l'intera durata dell'appalto, compresa l'opzione di rinnovo di cui al successivo articolo è pertanto pari a **107.820** ore.

2. Durata e importo del contratto

La fornitura dei servizi avrà la durata di 4 anni, a decorrere dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2025, con opzione di rinnovo per ulteriori 2 anni, ai sensi del combinato disposto degli artt. 35, comma 4 e 63, comma 5, D. Lgs. n. 50/2016.

Per l'effetto, al termine dei primi 4 anni di servizio, l'Università avrà la facoltà di esercitare l'opzione di rinnovo alle medesime condizioni contrattuali, dandone comunicazione per iscritto entro 60 giorni dalla scadenza contrattuale mediante lettera raccomandata AR, PEC o altra modalità idonea a garantire data certa.

La Stazione Appaltante, alla scadenza del contratto, fermo restando l'importo complessivo presunto del contratto, si riserva la facoltà di disporre la proroga agli stessi prezzi o condizioni più favorevoli per la Stazione appaltante, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, secondo le modalità di cui all'art. 106 comma 11 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i.

In tale caso:

- verrà data comunicazione per iscritto all'Appaltatore prima della scadenza naturale del contratto, mediante PEC o mediante altra forma idonea a garantire data certa;
- il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

3. Variazione delle prestazioni contrattuali

L'Università si riserva la facoltà di richiedere eventuali aumenti o diminuzioni delle prestazioni, ai sensi dell'art. 106, comma 12 del Codice dei contratti pubblici fino a concorrenza di un quinto dell'importo complessivo contrattuale, agli stessi patti, prezzi e condizioni.

4. Importo contrattuale e base d'asta

Ai sensi dell'art. 23 comma 16 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i il costo orario per le diverse prestazioni richieste è stato determinato sulla base del costo orario indicato nel Decreto del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali del 13 febbraio 2014 relativo al costo orario del personale

dependente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi.

Il costo orario così determinato è stato rivalutato del 10% in modo da tenere conto della necessità di precisi requisiti di capacità tecnica e professionale e delle spese generali, del 3% in modo da tenere conto dei costi aziendali per la sicurezza a carico dell'impresa e infine del 6% in modo da tenere conto dell'utile di impresa da garantire all'Operatore economico.

Il calcolo del costo orario è riassunto nel prospetto seguente:

Costo orario	Servizio front office di base –aiuto Bibliotecario V liv	Servizio back office biblioteche – Aiuto bibliotecario esperto VI liv	Servizio front office specifico - Bibliotecario VII liv	Servizio back office Archivio generale Operatore di archivio VI liv	Direttore tecnico - Quadro
COSTO MEDIO ORARIO	18,10 €	20,92 €	23,18 €	20,92 €	25,03 €
SPESE GENERALI (10%)	1,81 €	2,09 €	2,32 €	2,09 €	2,50 €
COSTI PER LA SICUREZZA (3%)	0,54 €	0,63 €	0,70 €	0,63 €	0,75 €
UTILE DI IMPRESA (6%)	1,09 €	1,26 €	1,39 €	1,26 €	1,50 €
IMPORTO ORARIO	21,54 € *	24,90 €*	27,59 €*	24,90 €*	29,78 €*

(*) valori omnicomprensivi dei costi aziendali della sicurezza (DPI, visite mediche, ecc.), costi per la formazione, spese generali, costi per la sostituzione degli operatori, utili di impresa e ogni altro onere, O (ht). Tali valori sono stati calcolati a partire dalla retribuzione oraria corrispondente al livello ed al CCNL indicati.

Il costo medio orario, ottenuto suddividendo per il numero complessivo di ore annue il costo complessivo delle prestazioni esternalizzate fornite dal personale impiegato appartenente ai diversi livelli professionali richiesti (aiuto bibliotecario, aiuto bibliotecario esperto, operatore di archivio, bibliotecario con funzioni di coordinamento, Direttore tecnico del servizio), pari a € 23,37, è stato ulteriormente rivalutato fino al valore di € 24,00.

Il monte ore annuale per l'esecuzione dei servizi definiti dal capitolato è stimato in complessive 17.970 ore, determinate moltiplicando il monte ore giornaliero di servizio al valore medio di 220 giorni/anno di apertura delle biblioteche. Per le attività di archivio sono state stimate 700 ore annue.

L'applicazione di tale costo orario medio al monte ore annuale stimato determina un importo annuo dei servizi appaltati, stimato presunto e non garantito, pari a € 431.280,00, IVA esclusa ove dovuta.

La base d'asta è stata stimata in complessivi € 1.725.420,00 oltre IVA (22% ove dovuta) di cui € 300,00 per oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso. Gli oneri per la sicurezza derivanti da interferenze non soggetti a ribasso di cui all'art. 26, comma 3 del D.Lgs. 81/2008 sono stati quantificati in particolare, ritenendo di poter limitare le interferenze mediante l'identificazione di idonei accorgimenti in sede di riunione di coordinamento, i costi si riferiscono al monte ore presunto per tali incontri. Con riferimento all'art. 23, comma 16 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 i costi della manodopera sono stimati in € 1.449.680,67 (incidenza manodopera 84%).

Ai sensi dell'art. 35, comma 4 del D.Lgs. 50/2016 il valore stimato dell'appalto, presunto e non garantito, per l'intera durata del contratto, compresa l'eventuale opzione di rinnovo e proroga tecnica, è pertanto pari a 2.803.920,00 IVA esclusa ove dovuta come in dettaglio quantificato nella sottostante tabella:

Servizi integrati di biblioteca. Importo presunto del contratto (durata quattro anni)	€ 1.657.920,00	IVA esente ai sensi dell'art. 10, punto n. 22 del D.P.R. 633/72
Servizi integrati di biblioteca. Importo presunto opzione di rinnovo per ulteriori due anni	€ 828.960,60	
Servizi integrati di biblioteca. Importo presunto del contratto (opzione di proroga tecnica per sei mesi)	€ 207.240,00	
Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso di cui all'art. 26, comma 3 del D.Lgs. 81/2008 (durata 4 anni)	€ 300	Esclusa IVA 22%
Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso di cui all'art. 26, comma 3 del D.Lgs. 81/2008 (opzione di rinnovo per ulteriori due anni)	€ 300	
Servizi archivistici di selezione e scarto. Importo presunto del contratto (durata quattro anni)	€ 67.200,00	Esclusa IVA 22%
Servizi archivistici di selezione e scarto. Importo presunto opzione di rinnovo per ulteriori due anni	€ 33.600,00	
Servizi archivistici di selezione e scarto. Importo presunto del contratto (opzione di proroga tecnica per sei mesi)	€ 8.400,00	

L'ammontare definitivo dell'appalto è determinato a misura dal computo delle ore di servizio effettivamente erogate valorizzate al costo orario offerto.

Sono a carico dell'impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto dell'appalto. Con il prezzo offerto in sede di gara, la ditta ritiene compensati tutti gli oneri, indennità, assicurazioni di ogni specie, manodopera, mezzi d'opera, trasporto, e quanto occorre per offrire il servizio compiuto a perfetta regola d'arte, secondo le disposizioni del presente Capitolato.

5. Revisione dei prezzi

L'importo resterà fisso e invariabile per il primo anno di esecuzione contrattuale. Per i successivi anni si procederà alla sua revisione su richiesta dell'aggiudicatario.

L'Aggiudicatario ha facoltà di richiedere l'adeguamento del prezzo al verificarsi di incrementi dei costi sostenuti per l'esecuzione del contratto che, dato l'oggetto delle prestazioni appaltate, riguardino il costo del lavoro e che siano tali da esporre al rischio di un decadimento qualitativo del servizio prestato.

L'Amministrazione avvierà un'istruttoria a cura del Responsabile Unico del Procedimento per valutare le motivazioni della richiesta e la documentazione prodotta a sostegno con riferimento alle variazioni dei prezzi e dei costi standard, ove definiti, e con riguardo all'interesse pubblico al contenimento della spesa.

Fatta salva la discrezionalità della decisione, il provvedimento assunto a conclusione dell'istruttoria sarà comunicato entro 30 giorni dalla data di ricezione dell'istanza di revisione.

Il nuovo prezzo così determinato sarà applicato alle prestazioni svolte successivamente

all'accoglimento della revisione, non sono ammesse revisioni con effetto retroattivo.

6. Fatturazione e pagamenti

6.1 Corrispettivi

La fatturazione relativa ai servizi compresi nel presente appalto, avrà cadenza mensile posticipata e nelle fatture dovrà essere indicato l'importo complessivo derivante dalla somma degli importi di ciascun servizio così determinati:

Servizio	Determinazione del corrispettivo
Servizi bibliotecari	Costo orario offerto dall'appaltatore (di cui al modulo denominato "OFFERTA ECONOMICA") moltiplicato per l'effettivo numero di ore prestate nel corso del mese fatturato (risultanti dal calendario comunicato annualmente aggiornato delle eventuali modifiche introdotte dal referente del servizio)
Servizi archivistici	Costo orario offerto dall'appaltatore (di cui al modulo denominato "OFFERTA ECONOMICA") moltiplicato per l'effettivo numero di ore prestate nel corso del mese fatturato (derivanti dagli orari di inizio e chiusura dell'intervento registrati dal sistema informatizzato di supporto alla gestione)

Il costo orario per ciascun servizio è quello risultante dall'esito della gara.

Nel costo orario offerto dall'Impresa per la erogazione delle prestazioni programmate s'intendono interamente compensati tutti gli oneri previsti per la mano d'opera occorrente, tutto quanto occorre per l'erogazione dei servizi esternalizzati, le imposte di ogni genere nessuna esclusa, le spese generali, l'utile dell'impresa e quant'altro possa occorrere per eseguire le prestazioni in maniera compiuta ed a perfetta regola d'arte.

Pertanto, nessun compenso potrà essere richiesto dall'Affidatario per prestazioni che siano tecnicamente e intrinsecamente indispensabili alla funzionalità, completezza e corretta realizzazione dei servizi appaltati, anche se non esplicitamente specificati nel presente capitolato.

6.2 Pagamenti

Dagli importi comunque dovuti, saranno detratte tutte le somme dovute all'Appaltatore per penalità, multe o ripristini di danni arrecati e precedentemente notificati.

La liquidazione del corrispettivo sarà effettuata, entro **30 giorni** dalla ricezione della fattura, previa verifica di avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto e previa verifica di regolarità contributiva mediante acquisizione da parte dell'Università del Documento di regolarità contributiva DURC in corso di validità, ai sensi di quanto previsto dal Decreto Ministeriale 24 Ottobre 2007.

Questa Amministrazione accetta esclusivamente fatture trasmesse in forma elettronica secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale 3 aprile 2013, n. 55, fatto salvo che ricorrano le condizioni previste dal D.Lgs. 27 dicembre 2018, n.148 che prevedono obbligatoriamente la ricezione, la traduzione e la consegna delle fatture elettroniche redatte

secondo lo standard europeo (EN16931), tramite il Sistema di Interscambio (SdI).

Le fatture devono fare riferimento al seguente Codice univoco ufficio così come censito su www.indicepa.it: G6ECD2.

Le fatture elettroniche dovranno riportare obbligatoriamente il codice identificativo di gara (CIG 8807825F1C), nonché gli eventuali ulteriori dati richiesti dall'Ateneo finalizzati ad agevolare le operazioni di contabilizzazione e pagamento delle fatture nei tempi concordati.

Ai sensi del DM del 23 gennaio 2015 attuativo delle disposizioni in materia di scissione dei pagamenti "Split payment" previste dall'art. 1, comma 629, lettera b) della Legge 190/2014 (Legge di stabilità 2015), l'IIVA dovuta sarà trattenuta e versata direttamente dall'Ateneo all'Amministrazione finanziaria: le fatture dovranno pertanto essere emesse in regime di scissione dei pagamenti e riportare la relativa annotazione.

L'Affidatario assumerà tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.

L'Affidatario sarà tenuto a pagare i propri dipendenti, consulenti, fornitori di beni e servizi rientranti tra le spese generali, nonché gli acquisti di immobilizzazioni tecniche, tramite conto corrente dedicato, indicando il codice CIG della procedura aggiudicata. Gli estremi del predetto conto corrente dovranno essere comunicati all'Amministrazione prima della stipula del contratto. L'affidatario si impegna, altresì, a comunicare alla Stazione appaltante ogni variazione relativa alle notizie ogniqualvolta si verificano degli eventi modificativi relativi a quanto sopra riportato.

Ai sensi dell'art. 3, comma 8, della L. 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i. l'appaltatore che ha notizia dell'inadempimento della controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi della tracciabilità ne dà immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura - ufficio territoriale del Governo della Provincia di Varese.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9, della L. 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i. il contratto di subappalto e i subcontratti stipulati con imprese a qualsiasi titolo interessate ai lavori, ai servizi e alle forniture dovranno riportare, a pena di nullità assoluta, apposita clausola con la quale il contraente e i sub contraenti attestino di ben conoscere ed assumere gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.

Il fornitore si impegna inoltre a produrre, su richiesta della Stazione appaltante, documentazione idonea per consentire le verifiche di cui all'art. 3 comma 9 della legge 136/2010.

Ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis) della L. 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i. il contratto sarà risolto di diritto qualora le transazioni, inerenti e derivanti dal contratto stesso, siano eseguite senza avvalersi dello strumento del bonifico bancario o postale o di altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

La liquidazione dei corrispettivi avverrà esclusivamente nei confronti dell'aggiudicatario della fornitura salvo il caso in cui ricorrano le condizioni di cui all'art. 105, comma 13, del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm.ii.

7. Indicatori di qualità

Sono previsti i seguenti indicatori di qualità validi per tutte le prestazioni previste dal presente appalto:

IQ01 – Tempo di attivazione della fase di avvio contratto

Con questo indicatore si misura il numero di giorni trascorsi dalla stipula del contratto all'inizio delle prestazioni richieste in fase di avvio.

Caratteristica	Efficienza	Sub caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di attivazione del servizio di avvio contratto		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	E-mail, Lettere, Verbali, Sistema di Gestione della commessa di cui all'art. 33
Periodo di riferimento	Fase di Avvio	Frequenza di misurazione	Unica, all'inizio del contratto
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della stipula del contratto Data di attivazione del servizio di avvio 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ01 = T_SRV_ START_1		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ01= 10		
Azioni contrattuali	In caso di superamento del valore di soglia è prevista l'applicazione di una penale così come specificato al successivo art. 8		
Eccezioni	Nessuna		

IQ02 - Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi di *back office* e di *front office*.

Caratteristica	Efficienza	Sub caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Amministrazione		
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Sistema di Gestione della commessa di cui all'art. 33
Periodo di riferimento	anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	annuale
Dati da rilevare	Numero di risorse impegnate presso le sedi di erogazione dei servizi di cui è richiesta la sostituzione da parte dell'Amministrazione nel periodo di riferimento (NUM_NON_IDONEI)		

Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$IQ02 = \text{NUM_NON_IDONEI}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ02 = 2/\text{APPALTO}$
Azioni contrattuali	In caso di superamento del valore di soglia è prevista l'applicazione di una penale così come specificato al successivo art. 8
Eccezioni	Nessuna

IQ03 – Tempo di esecuzione delle richieste di sostituzione

Con questo indicatore si misura il numero di giorni trascorsi dalla richiesta di sostituzione di personale ritenuto non idoneo dall'Amministrazione alla esecuzione della sostituzione stessa.

Caratteristica	Efficienza	Sub caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Tempo di esecuzione della richiesta di sostituzione del personale ritenuto non idoneo dalla Amministrazione		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Sistema di Gestione della commessa di cui all'art. 33...
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data di inserimento della richiesta di sostituzione nel Sistema di Gestione della commessa di cui all'art. 33 Data di sostituzione 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ03 = T_SOST$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ03 = 10$		
Azioni contrattuali	In caso di superamento del valore di soglia è prevista l'applicazione di una penale così come specificato al successivo art. 8		
Eccezioni	Nessuna		

IQ04 - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni operate dal Fornitore relative alle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi esternalizzati di *back office* e di *front office*.

Caratteristica	Efficienza	Sub caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse sostituite		E-mail, lettere, verbali, Sistema di Gestione della commessa di cui all'art. 33
Periodo di riferimento	anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi esternalizzati di back office e di front office sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (<i>NRISORSE_SOSTITUITE</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ04 = TURN-OVER		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ04 = 2		
Azioni contrattuali	In caso di superamento del valore di soglia è prevista l'applicazione di una penale così come specificato al successivo art. 8		
Eccezioni	Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia <u>purché siano rispettate le seguenti condizioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> – ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione, come indicato nello schema di contratto; – ciascuna dimissione/licenziamento sia opportunamente documentata. 		

IQ05 –Tasso di sostituzione del personale addetto al servizio

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni occasionali operate dal Fornitore relativamente alle risorse impegnate stabilmente nell'erogazione dei servizi esternalizzati di *back office* e di *front office*.

Caratteristica	Efficienza	Sub caratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Tasso di sostituzione: numero di turni coperte da personale "sostituito" non appartenente al team di lavoro		

Unità di misura	Risorse sostituite	Fonte dati	Attestazioni di presenza rilevate dal Sistema di Gestione della commessa di cui all' art. 33
Periodo di riferimento	anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	Per ogni sede di erogazione dei servizi , numero di turni coperti ogni mese tramite personale "sostituto", che non fa parte del team di lavoro assegnato alla specifica sede di erogazione dei servizi (<i>Nturni "sostituti" _sede_mese</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ05 = Nturni_sostituti_sede_mese		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ05 = 4/mese		
Azioni contrattuali	In caso di superamento del valore di soglia è prevista l'applicazione di una penale pari allo 0,5‰ dell'importo contrattuale annuo per ogni mese e per ogni sede di erogazione dei servizi esternalizzati come specificato come specificato al successivo art. 8		
Eccezioni	I turni coperti da personale assegnato al medesimo <i>team</i> di lavoro non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia		

IQ06 – Interruzione di servizio non concordata

Con questo indicatore si misura il numero di ore di interruzioni dei servizi non concordate

Caratteristica	Efficacia	Sub caratteristica	Affidabilità
Aspetto da valutare	Numero di episodi di interruzione dei servizi non concordati		
Unità di misura	Ore/servizio	Fonte dati	E-mail, Lettere, Verbalì, Sistema di Gestione della commessa di cui all'art. 33
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di interruzioni del servizio • Durata delle interruzioni rilevate 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ06 = T_STOP		

Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ06 = 0$
Azioni contrattuali	In caso di superamento del valore di soglia è prevista l'applicazione di una penale così come specificato al successivo art. 8
Eccezioni	Le interruzioni del servizio precedentemente concordate non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia

IQ07 – Ritardata apertura delle biblioteche

Con questo indicatore si misura il numero di episodi di ritardata apertura delle biblioteche

Caratteristica	Efficacia	Sub caratteristica	Affidabilità
Aspetto da valutare	Numero di episodi di ritardata apertura delle biblioteche		
Unità di misura	Ore_rit/biblioteca	Fonte dati	E-mail, Lettere, Verbalì, Sistema di Gestione della commessa di cui all'art. 33
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di aperture ritardate • Durata del ritardo 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ07 = T_RIT$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ07 = 0$		
Azioni contrattuali	In caso di superamento del valore di soglia è prevista l'applicazione di una penale così come specificato al successivo art. 8		
Eccezioni	Nessuna		

IQ08 – Tempo di perfezionamento passaggio di consegne a fine contratto

Con questo indicatore si misura il numero di giorni trascorsi dalla richiesta del committente al perfezionamento del passaggio delle consegne a fine contratto

Caratteristica	Efficienza	Sub caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di attivazione del servizio di avvio contratto		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	E-mail, Lettere, Verballi, Sistema di Gestione della commessa di cui all'art. 33
Periodo di riferimento	Fase di Chiusura	Frequenza di misurazione	Unica, alla fine del contratto
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della richiesta del committente Data di perfezionamento del passaggio delle consegne 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ08 = T_RSV_END		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ8= 15		
Azioni contrattuali	In caso di superamento del valore di soglia è prevista l'applicazione di una penale così come specificato al successivo art. 8		
Eccezioni	Nessuna		

8. Penali

In caso di inadempimento contrattuale, l'Amministrazione sarà legittimata ad applicare, a proprio insindacabile giudizio, le seguenti penali per ogni inadempimento che comporti un superamento dei singoli valori soglia fissati dai rispettivi indicatori di qualità così come definiti all'art. 7:

Cod. Indicatore	Descrizione indicatore	Rif.	Unità di Misura	Soglia	Inadempienza	Periodo di osservazione	Unità Penale (€)	Moltiplicatore Penale
T_SRV_START_1	Tempo di attivazione del servizio di avvio contratto	Art 37.	Giorni lavorativi	10 giorni da stipula contratto	Ritardo	Fase di avvio	0,3‰ dell'importo contrattuale annuo	Per ogni giorno lavorativo di ritardo
NUM_NON_IDONEI	Numero contestazioni personale non idoneo	Art. 29...	Numero persone	2 unità non idonee per l'intero appalto	Non conformità	Annualità	0,3‰ dell'importo contrattuale annuo	Per ogni ulteriore unità di personale non idonea

T_SOST	Tempo di sostituzione personale non idoneo	Art. 29	Giorni lavorativi	10 giorni da richiesta formulata sul sistema di gestione della commessa	Ritardo	Mese di fatturazione	0,3% dell'importo contrattuale annuo	Per ogni giorno lavorativo di ritardo
TURN-OVER	Numero di sostituzioni personale disposta dal fornitore	Art. 28	Numero persone	4 unità di personale/mese	Non conformità	Annualità	0,3% dell'importo contrattuale annuo	Per ogni ulteriore unità di personale sostituita dal fornitore
NTURNI_SOSTITUTI_SEDE_MESE	Numero di turni coperti da personale "sostituito" per ogni mese/sede	Art. 28	Numero sostituzioni	4 sostituzioni /sede/mese	Non conformità	Annualità	0,5% dell'importo contrattuale annuo	Per ogni mese e ogni sede in cui siano state operate più di 4 sostituzioni
T_STOP	Interruzione di servizio non concordata	Art. 28	Numero ore/uomo	0 ore/uomo per ogni servizio	non conformità	mese di fatturazione	0,4% dell'importo contrattuale annuo	Per ogni ore/uomo di interruzione di servizio non concordata
T_RIT	Ritardata apertura delle biblioteche	Art. 39	Numero ore/ritardo su orario previsto	0 ore/uomo per ogni biblioteca	non conformità	mese di fatturazione	0,5% dell'importo contrattuale annuo	Per ogni ore/ritardo di apertura per ogni biblioteca
T_SRV_END	Tempo passaggio consegne a fine contratto	Art. Art. 38	Giorni lavorativi	15 giorni da richiesta del committente	ritardo	fase di chiusura	0,3% dell'importo contrattuale annuo	Per ogni giorno lavorativo di ritardo

Per l'applicazione delle penali suddette, si procederà, innanzitutto, alla contestazione all'impresa del relativo inadempimento contrattuale da parte del Responsabile del Procedimento, rivolgendosi alla sede legale o al domicilio eletto da quest'ultimo.

Entro il limite di cinque giorni successivi alla data di detta comunicazione, l'impresa potrà presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine l'Università, nel caso non abbia ricevuto alcuna giustificazione oppure anche nel caso le avesse ricevute e non le ritenesse fondate procederà discrezionalmente all'applicazione delle penali e, in ogni caso, all'adozione di ogni determinazione ritenuta opportuna.

L'ammontare delle penalità è addebitato sui crediti del Fornitore nei confronti dell'Ateneo; ovvero tramite emissione di note di credito da parte del Fornitore; ovvero tramite riaccredito diretto in conto corrente ovvero potrà essere detratto dalla cauzione a "garanzia definitiva".

9. Forza Maggiore

Nel caso di sospensione della fornitura, determinata da causa di forza maggiore in nessun modo imputabile a responsabilità, diretta o indiretta, del Fornitore e qualora detta sospensione sia comunicata e giustificata, non si procederà all'applicazione di penali in capo al Fornitore.

In ogni caso l'Amministrazione non sarà tenuta a pagare quanto corrisponde al valore della mancata fornitura.

10. Esecuzione, coordinamento e controllo dell'appalto

Per la corretta esecuzione dell'appalto, l'Ateneo ha nominato un Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) che, di norma, salvo diverse disposizioni, effettuerà e riceverà tutte le dichiarazioni e, in generale, le comunicazioni inerenti all'esecuzione del contratto.

Le indicazioni tecniche per l'espletamento delle attività saranno impartite dal DEC il quale avrà il compito di controllare che l'appalto sia eseguito secondo i tempi, le modalità ed i programmi indicati nel contratto e, in accordo con i competenti uffici dell'Ateneo, che tutti gli atti amministrativi e contabili inerenti alle attività siano corretti e, comunque, conformi a norme e consuetudini dell'Ateneo. Il Contraente dovrà fare in modo che all'interno della propria organizzazione vi sia un unico centro di riferimento al quale l'Ateneo possa rivolgersi per richieste, informazioni, segnalazioni di disservizi o di anomalie ed ogni altra comunicazione relativa al rapporto contrattuale.

In tal senso, il Contraente si impegna a designare, entro 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto, a suo totale carico e onere, una persona responsabile dell'esecuzione del contratto (Responsabile del servizio per conto del contraente) costantemente reperibile, il cui nominativo sarà indicato per iscritto all'Ateneo all'atto della sottoscrizione del contratto.

Il Responsabile del servizio per conto del contraente provvederà a vigilare affinché ogni fase dell'appalto risponda a quanto stabilito nel contratto e sarà il naturale corrispondente del DEC per conto dell'Ateneo.

L'eventuale nomina di un nuovo Responsabile del servizio per conto del contraente, in sostituzione del precedente, deve essere comunicata per iscritto all'Ateneo con un anticipo di almeno 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi rispetto alla data di attuazione del provvedimento.

11. Personale addetto e sicurezza

Ogni attività relativa al funzionamento del servizio deve essere svolta da personale professionalmente adeguato e qualificato ad operare nel rispetto delle specifiche norme di legge e con mezzi, attrezzature e materiali adeguati.

L'Affidatario deve osservare le norme derivanti dall'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, nonché dalle vigenti normative in tema di prevenzione degli infortuni sul lavoro, di igiene del lavoro, di assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e altre malattie professionali ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela dei lavoratori. L'Amministrazione è esplicitamente sollevata da ogni obbligo e/o responsabilità nei confronti di tutto il personale adibito dall'Appaltatore all'esecuzione delle attività relative al funzionamento del servizio affidato in gestione.

L'Appaltatore, all'avvio del servizio e ogni qual volta dovesse provvedere alla sostituzione di personale addetto al servizio, dovrà aggiornare nei tempi previsti dalla normativa in vigore, la documentazione relativa alle posizioni INPS ed INAIL.

In caso di inottemperanza agli obblighi sopra precisati, accertata dall'Amministrazione o ad essa segnalata dall'Ispettorato del Lavoro, l'Amministrazione medesima potrà procedere alla risoluzione del contratto.

L'Affidatario dovrà trasmettere all'Università degli Studi dell'Insubria l'elenco nominativo del personale impiegato. Tale documento dovrà essere aggiornato e trasmesso per ogni cessazione o nuova assunzione, contestualmente alla presa di servizio.

Si precisa che, con riferimento alle disposizioni contenute nella L. 123/2007 (secondo quanto previsto dalla determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture 5 marzo 2008, n. 3), sussistono rischi da interferenze che richiedono misure preventive e protettive supplementari rispetto a quelle misure di sicurezza, a carico dell'Impresa, connesse ai rischi derivanti dalle proprie attività. Nella base d'asta sono pertanto computati gli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso derivanti da rischi specifici da interferenze.

Ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera b), del D. Lgs. 81/2008, l'Università degli Studi dell'Insubria fornisce le informazioni sui rischi esistenti negli ambienti in cui l'Affidatario è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività dell'Ateneo, nel Regolamento per la predisposizione del DUVRI disponibile sul sito internet dell'Ateneo all'indirizzo <https://www.uninsubria.it/statuto-e-regolamenti> sezione "Regolamenti in tema di Lavori Servizi e Forniture".

La Stazione Appaltante provvederà a redigere, in stretta collaborazione con l'appaltatore, il documento unico di valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI). A tal fine l'appaltatore, prima della stipula del contratto, provvederà ad inviare presso i luoghi di lavoro oggetto dell'appalto, il proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, di cui all'art. 31 del D. Lgs. 81/2008, o suo delegato per una riunione di coordinamento al termine della quale verrà sottoscritto apposito verbale. Il documento di cui sopra sarà allegato al contratto. È previsto un aggiornamento di tale documento da parte del committente anche su proposta dell'impresa sulla base di possibili modifiche di carattere tecnico, logistico o organizzativo incidenti sulle modalità realizzative.

12. Responsabilità dell'appaltatore e assicurazione

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

L'appaltatore userà la massima diligenza nella realizzazione del servizio, in considerazione dell'importanza che questo riveste per l'Università degli Studi dell'Insubria. Nell'effettuazione del servizio, l'appaltatore dovrà ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato dal proprio personale, ai beni mobili ed immobili di proprietà dell'Ateneo o comunque da quest'ultimo detenuti o posseduti a diverso titolo.

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

A tal fine, a copertura dei rischi di cui ai precedenti commi, l'appaltatore è obbligato a costituire e consegnare alla Stazione appaltante almeno dieci giorni prima dell'inizio del servizio una polizza di assicurazione in caso di danni eventualmente arrecati a persone e cose tanto dell'Amministrazione che di terzi, nell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Capitolato, anche in caso di intervento di eventuali subappaltatori. A tal fine, il Fornitore è tenuto a sottoscrivere per l'intera durata dell'appalto apposita polizza assicurativa di Responsabilità Civile Terzi (R.C.T) e responsabilità civile verso prestatori di lavoro (R.C.O). In tale polizza l'Università dovrà risultare espressamente inclusa nel novero dei terzi. I massimali di garanzia per l'assicurazione R.C.T/R.C.O non dovranno essere inferiori all'importo di € 500.000,00 per sinistro e per persona. In mancanza di tale polizza non si procederà alla stipula del contratto, e ciò comporterà la decadenza dall'aggiudicazione; in tal caso

L'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere allo scorrimento della graduatoria.

La copertura assicurativa decorre dalla data di inizio del servizio e cessa alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione. L'omesso o il ritardato pagamento delle somme dovute a titolo di premio o di commissione da parte dell'esecutore non comporta l'inefficacia della garanzia nei confronti della Stazione appaltante.

Qualora il Fornitore sia un Raggruppamento Temporaneo d'Imprese, giusto il regime della responsabilità disciplinato dall'art. 103, comma 10, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., le stesse garanzie assicurative prestate dalla mandataria capogruppo coprono senza alcuna riserva anche i danni causati dalle imprese mandanti.

L'Università non potrà in alcun modo essere considerata depositaria delle attrezzature e dei materiali in genere di proprietà dell'appaltatore che si trovino nei locali dell'Università, per cui solo all'appaltatore spetterà la loro custodia e conservazione, restando così l'Università sollevata da ogni responsabilità per furti, danneggiamenti, incendi o altre cause.

13. Clausola sociale

L'Aggiudicatario si obbliga ad attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nei servizi oggetto dell'appalto - ovvero dei prestatori ad essi equiparati e, se cooperative, nei rapporti con i soci - condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dalle norme di settore, dai contratti collettivi e dagli accordi integrativi territoriali di categoria, applicabili alla data dell'offerta, alla categoria e nella località in cui si svolgono i servizi, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni delle stesse norme, contratti e accordi. Tali obblighi vincolano l'Aggiudicatario anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse e indipendentemente dalla struttura e dimensione dell'Appaltatore stesso e da ogni altra qualificazione giuridica, economica o sindacale. L'Aggiudicatario si obbliga, altresì, a continuare ad applicare dette condizioni normative e retributive anche dopo la loro scadenza e fino alla stipulazione del contratto successivo.

Il CCNL applicato e il livello di trattamento economico del personale dovranno essere coerenti con l'oggetto dell'appalto. L'Università degli Studi dell'Insubria si riserva la facoltà di eseguire verifiche sulla regolarità dei rapporti di lavoro, anche agli effetti contributivi e assicurativi. L'Aggiudicatario si impegna a esibire la documentazione contabile e amministrativa necessaria per l'esecuzione dei controlli.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale, nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, ferma restando la dovuta armonizzazione con la propria organizzazione aziendale, compatibilmente con le prestazioni richieste dal presente Capitolato e secondo la propria autonomia organizzativa, l'Aggiudicatario s'impegna ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del D. Lgs 50/2016 e ss.mm.ii., garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

A tal fine, è riportato nel progetto l'elenco del personale attualmente impiegato, con indicazione di: CCNL di inquadramento, qualifica, livello di anzianità e monte ore.

Il CCNL di inquadramento del personale oggetto della presente clausola sociale, applicabile in ragione della sua pertinenza rispetto all'oggetto prevalente dell'affidamento, è il Contratto per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo che prevede la clausola sociale (art. 37). È fatta salva l'applicazione ove più favorevole, dell'eventuale clausola sociale prevista dal contratto collettivo nazionale prescelto dall'operatore economico.

L'operatore allega alla documentazione amministrativa un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della presente clausola sociale con particolare riguardo al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale di inquadramento e trattamento economico. La mancata presentazione del progetto equivale alla mancata accettazione della

presente clausola sociale e costituisce motivo di esclusione dalla gara, previo esperimento del soccorso istruttorio.

14. Divieto di cessione del contratto

Non è ammessa la cessione del contratto, in tutto o in parte a pena di nullità, ai sensi dell'art. 105, comma 1, del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i.. In caso di inadempimento da parte dell'affidatario degli obblighi di cui sopra, l'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto il contratto.

15. Subappalto

È ammesso il subappalto purché espressamente autorizzato dalla stazione appaltante, ai sensi dell'art. 105, comma 4, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

In ottemperanza a quanto stabilito dalla Corte di Giustizia europea con sentenza del 26/9/2019 n. C-63/18, non si applica il limite del subappalto di cui all'art. 105 comma 2 del D.Lgs. 50/2016.

Il concorrente che intenda chiedere il subappalto deve indicare nell'offerta quali prestazioni intende concedere in subappalto.

Ai sensi dell'art 105 comma 1 D.Lgs.50/2016, a pena di nullità, non può essere affidata a terzi l'integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni oggetto del contratto di appalto, nonché la prevalente esecuzione delle prestazioni oggetto di appalto.

L'appaltatore provvede a sostituire i subappaltatori relativamente ai quali apposita verifica abbia dimostrato l'esistenza di motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., ai sensi dell'art. 105, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

L'appaltatore resta in ogni caso responsabile in via esclusiva nei confronti della Stazione appaltante per l'esecuzione delle forniture o dei servizi oggetto di subappalto, sollevando la Stazione appaltante medesima da ogni pretesa dei subappaltatori o da richieste di risarcimento danni avanzate da terzi in conseguenza all'esecuzione delle forniture o dei servizi subappaltati.

Il subappalto non autorizzato comporta le sanzioni penali ed amministrative previste per legge.

Per quanto riguarda il pagamento dei subappaltatori si rinvia a quanto previsto dall'art. 105, comma 13 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

16. Risoluzione del contratto

Nel caso in cui sia rilevata una situazione di grave inadempimento, l'Amministrazione invierà all'affidatario, a mezzo raccomandata AR, diffida ad adempiere o a presentare le proprie controdeduzioni al Responsabile del Procedimento entro il termine di quindici giorni dalla ricezione.

Se l'affidatario non provvederà all'adempimento nel termine predetto ovvero il Responsabile del Procedimento valuti negativamente le controdeduzioni, la Stazione appaltante procederà alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito compresa la maggior spesa sostenuta per affidare ad altra impresa il contratto ed ogni altra azione che l'Amministrazione ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

L'Università ha il diritto di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c., mediante semplice lettera raccomandata, senza bisogno di messa in mora o di intervento dell'Autorità Giudiziaria, nei seguenti casi:

- emanazione di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui all'art. 6 del D. Lgs 6 settembre 2011, n. 159;

- sentenza di condanna passata in giudicato per frodi nei riguardi della stazione appaltante, di subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati al contratto;
- violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro;
- fornitura eseguita con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato;
- il mancato utilizzo da parte del Fornitore del conto corrente comunicato per i movimenti finanziari relativi al presente contratto, secondo quanto disposto dall'art. 3, comma 9-bis, della L. 13 agosto 2010, n. 136.
- qualora l'impresa aggiudicataria dovesse cumulare penali per un importo superiore al 10% dell'importo contrattuale;
- sospensione del servizio senza giustificato motivo
- reiterate situazioni di mancato rispetto delle modalità di esecuzione contrattuali o reiterate irregolarità o inadempimenti nell'esecuzione del servizio;
- applicazione di n.3 comunicazioni formali di grave inadempienza;
- uso improprio dei sistemi e dei contenuti informativi;
- subappalto o cessione anche parziale del contratto fuori dai casi non espressamente consentiti dal presente contratto e dalla legislazione vigente
- concordato preventivo, fallimento, di stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa.
- ~~tutti i casi previsti dall'art. 108 c.1 e 2 del D.Lgs.50/2016 e ss.mm.ii.~~

L'Università potrà inoltre procedere a risoluzione del contratto in tutti i casi e con le modalità previste dall'art.108 D.Lgs.50/2016. Resta comunque fermo il diritto della Committente al risarcimento di ogni e qualsiasi danno che potesse derivarle dalle inadempienze suddette. In caso di risoluzione del contratto per inadempimento sarà escussa la garanzia definitiva. Restano acquisite dalla committente le eventuali penali maturate e restano inoltre ferme le obbligazioni e le garanzie dell'Aggiudicatario comunque connesse alla avvenuta esecuzione parziale del contratto.

17. Recesso

L'Amministrazione potrà recedere in qualunque momento dal contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione della fornitura, tenendo indenne l'appaltatore delle spese sostenute, delle prestazioni eseguite, oltre al decimo dell'importo delle forniture non eseguite, ai sensi dell'art. 109 del D. Lgs 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. e dell'art. 1671 c.c..

Si precisa inoltre che, in base al comma 13 dell'articolo 1 del decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, come convertito in L. 7 agosto 2012, n. 135, l'Università ha diritto di recedere in qualsiasi tempo dal presente contratto, previa formale comunicazione all'Appaltatore con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite, oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo dovuto per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle convenzioni stipulate da Consip S.p.A. ai sensi dell'articolo 26, comma 1, della legge 23 dicembre 1999, n. 488, successivamente alla stipula del presente contratto, siano migliorativi e l'Appaltatore non acconsenta ad una modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'articolo 26, comma 3 della legge 23 dicembre 1999, n. 488.

18. Fallimento dell'appaltatore

In caso di fallimento dell'appaltatore la Stazione appaltante si avvale, senza pregiudizio per ogni altro diritto e azione a tutela dei propri interessi, della procedura prevista dall'art. 110 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm.im.

19. Obblighi a carico dell'impresa

Il Fornitore deve:

- assumere su di sé ogni e qualsiasi responsabilità, sia in sede civile che penale, per danni che dovessero derivare per qualsiasi motivo, a persone e/cose derivanti dalle prestazioni inerenti il presente contratto, tenendo sollevata l'Amministrazione da ogni conseguenza diretta o indiretta;
- rispettare l'obbligo per il personale addetto ai servizi di indossare, oltre a idonei abiti da lavoro (divisa, ecc.) e dotazioni DPI nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., anche la tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione della ditta appaltatrice;
- far osservare in modo scrupoloso al personale addetto ai servizi cui gli stessi sono assegnati il rispetto delle modalità di svolgimento dei servizi di cui alla II parte del presente Capitolato;
- informare gli operatori addetti circa i doveri di riservatezza e gli obblighi di segretezza nell'espletamento del servizio;
- assicurare che nell'espletamento del servizio gli operatori addetti si astengano dal prendere visione delle pratiche d'ufficio, documenti, corrispondenza, nonché di qualsiasi altra informazione e/o dato personale soggetto a tutela, ai sensi del Regolamento UE 2016/679;
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di contratti di lavoro ed eventuali integrativi, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, tutela dei lavoratori, nonché previdenza, assistenza e disciplina infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- allontanare dal servizio, su richiesta motivata dell'Amministrazione, i propri dipendenti o soci che abbiano tenuto un comportamento non consono, o che non siano ritenuti idonei a svolgere le mansioni assegnate;
- garantire, entro la data di attivazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'attività di cooperazione e coordinamento fra datori di lavoro ai fini della redazione del DUVRI, ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. n. 81/2008. Tale attività dovrà inoltre essere assicurata per tutta la durata dell'appalto;
- applicare la normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e preventivamente formare il proprio personale anche in materia di primo soccorso aziendale e di lotta antincendio.

L'inosservanza degli obblighi previsti dal presente articolo è causa di risoluzione del contratto a insindacabile giudizio dell'Amministrazione e fa sorgere il diritto per l'Ente al risarcimento di ogni conseguente maggiore danno.

20. Garanzia provvisoria e definitiva

Per partecipare alla gara è richiesta, a pena di esclusione, la costituzione di un deposito cauzionale provvisorio, denominata "garanzia provvisoria", operante a garanzia dell'affidabilità dell'offerta.

Prima della stipula del contratto, l'Appaltatore dovrà prestare una cauzione definitiva a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento di danni derivati dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, fatto salvo il ricorso ad ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

La cauzione definitiva è stabilita in ragione del 10% (dieci per cento) dell'importo di aggiudicazione della fornitura per l'intera durata del contratto; in caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10% l'importo della cauzione sarà aumentato secondo quanto previsto dall'art. 103 del D. Lgs. 18 aprile

2016, n. 50 e ss.mm.ii..

Ai sensi del medesimo art. 103, comma 1, alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm.ii. per la garanzia provvisoria.

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto, per qualsiasi motivo, si verificassero variazioni significative dell'ammontare netto dello stesso, la cauzione dovrà essere conseguentemente integrata ovvero ridotta su richiesta della parte interessata.

La cauzione definitiva dovrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o mediante polizza assicurativa, secondo le modalità previste dall'art. 103 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i..

La garanzia decorrerà dalla stipula del contratto e dovrà avere termine 6 (sei) mesi dalla scadenza del contratto.

Lo svincolo della cauzione verrà disposto dall'Amministrazione concedente dopo la completa estinzione di tutti i rapporti contrattuali e comunque non prima dell'emissione del certificato di verifica di conformità.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento, ai sensi dell'art. 103, comma 3, del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm.ii..

21. Tutela della privacy e trattamento dei dati

Il Fornitore ha l'obbligo di trattare i dati personali di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione del contratto in qualità di "Responsabile", e ai sensi del D. Lgs. 196/2003 assicurando il rispetto di tutte le prescrizioni di legge e con gli obblighi civili e penali conseguenti. Il Fornitore sarà nominato "Responsabile esterno del trattamento dei dati" successivamente alla stipula del contratto e i singoli operatori impiegati nell'espletamento del servizio presso le sedi dell'Ateneo saranno nominati autorizzati al trattamento ai sensi dell'art. 29 del Regolamento (UE) 2016/679.

L'Amministrazione tratta i dati ad essa forniti esclusivamente per la gestione dell'appalto e per la sua esecuzione, per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi, nonché per fini di studio, statistici e gestionali.

a) **Oggetto trattamento dei dati**

Lo scopo del presente articolo è definire le condizioni alle quali l'affidatario si impegna a svolgere per conto del Committente titolare del trattamento le operazioni di trattamento dei dati personali definite di seguito.

Nell'ambito dei loro rapporti contrattuali, le parti si impegnano a rispettare i regolamenti in vigore applicabili al trattamento dei dati personali e, in particolare, il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 applicabile dal 25 maggio 2018 (di seguito "Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati") e normativa nazionale di riferimento laddove applicabile.

b) **Descrizione del trattamento**

La ditta affidataria del servizio è autorizzata ad elaborare per conto del Committente i dati personali necessari per fornire i servizi descritti nel capitolato speciale d'appalto relativi all'erogazione dei servizi integrati di biblioteca e servizi archivistici. A riguardo si precisa quanto segue:

1. Durata del trattamento: è pari alla durata del contratto.
2. Finalità del trattamento: sono esclusivamente quelle necessarie all'espletamento dei servizi descritti nel presente capitolato.
3. Natura del trattamento: il trattamento dei dati personali dovrà avvenire, mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente collegate alle finalità sopra descritte e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.
4. Tipo di dati personali: dati anagrafici, dati identificativi, categorie particolari di dati, dati relativi a

condanne penali e reati e tutti e soli i dati necessari all'esecuzione del servizio.

5. Categorie di interessati: personale tecnico-amministrativo, personale docente, studenti, specializzandi, dottorandi, collaboratori, assegnisti, borsisti, fornitori, clienti, finanziatori, terzi.

c) Obbligazioni dell'affidatario nei confronti dell'Università

L'affidatario si impegna a:

1. Elaborare i dati solo per gli scopi che sono oggetto dell'appalto;
2. Elaborare i dati in conformità con le istruzioni documentate dell'Ateneo come descritti nel presente capitolato. Qualora l'affidatario ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del regolamento europeo sulla protezione dei dati o di qualsiasi altra disposizione del diritto dell'Unione o della legge sulla protezione dei dati degli Stati membri, informa immediatamente l'ente. Inoltre, se l'affidatario è tenuto a trasferire dati verso un paese terzo o verso un'organizzazione internazionale, ai sensi del diritto dell'Unione o del diritto dello Stato membro a cui è soggetto, deve informare il Responsabile del trattamento di questo obbligo legale prima del trattamento.
3. Garantire la riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito del presente contratto.
4. Assicurare che le persone autorizzate a trattare i dati personali nell'ambito del presente contratto:
 - si impegnino a rispettare la riservatezza o ad essere soggette ad un vincolo contrattuale di riservatezza;
 - ricevere la formazione necessaria sulla protezione dei dati personali;
5. Prendere in considerazione, per quanto riguarda i propri strumenti, prodotti, applicazioni o servizi, i principi di protezione dei dati fin dall'inizio e la protezione dei dati di design e di default.

d) Diritto di informazione delle persone interessate

L'affidatario, al momento della raccolta dei dati, deve fornire alle persone interessate dalle operazioni di trattamento le informazioni relative al trattamento dei dati che esegue. La formulazione e il formato delle informazioni devono essere concordati con il titolare del trattamento della committenza prima della raccolta dei dati.

e) Esercizio dei diritti delle persone interessate

L'affidatario assiste il committente, nella misura in cui ciò sia possibile, per l'adempimento dell'obbligo di rispondere alle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato: diritto di accesso, rettifica, cancellazione e opposizione, diritto alla limitazione del trattamento, diritto a portabilità dei dati, diritto di non essere soggetto ad una decisione individuale automatizzata (inclusa la profilazione).

Qualora gli interessati sottopongano al Responsabile richieste per l'esercizio dei loro diritti, l'affidatario deve inoltrare tali richieste al Responsabile della protezione dei dati dell'Ateneo.

f) Notifica di violazione dei dati personali

L'affidatario comunica all'Ateneo qualsiasi violazione dei dati personali entro e non oltre 8 ore dopo esserne venuto a conoscenza e a mezzo PEC. Tale notifica deve essere inviata insieme a tutta la documentazione necessaria per consentire all'Ateneo ove necessario, di notificare tale violazione all'autorità di vigilanza competente.

g) Assistenza prestata dall'affidatario all'Ateneo per l'adempimenti dei suoi obblighi

L'affidatario assiste gli enti committenti nello svolgimento delle valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati. L'affidatario assiste gli enti committenti in merito ad eventuali preventive consultazioni del Garante della Privacy.

h) Misure di sicurezza

L'affidatario dovrà impegnarsi ad attuare misure minime di sicurezza con particolare riferimento alle misure tecniche e organizzative appropriate per garantire un livello di sicurezza appropriato al rischio e al riguardo. In particolare, dovrà essere garantita la capacità di garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza di sistemi e servizi di elaborazione nonché la possibilità di ripristinare la

disponibilità e l'accesso ai dati personali in modo tempestivo nel caso di eventi che comportino un incidente fisico o tecnico;

i) Destino dei dati

Al termine della prestazione relativa al trattamento di tali dati, l'affidatario si impegna in base e ad espressa indicazione dell'Università e nel rispetto delle leggi vigenti in materia di conservazione alla distruzione dei dati personali.

Una volta distrutto, l'affidatario deve dimostrare, per iscritto, che tale distruzione è avvenuta.

j) Responsabile della protezione dei dati

L'Università degli Studi dell'Insubria, ai sensi dell'art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679, ha designato il Responsabile della protezione dei dati contattabile a questi riferimenti: privacy@uninsubria.it, PEC: privacy@pec.uninsubria.it.

k) Registro delle categorie di attività di trattamento

L'affidatario all'atto della stipula dovrà dichiarare di conservare una registrazione scritta di tutte le categorie di attività di trattamento svolte per conto dell'Università, contenente:

- il nome e i dati di contatto del titolare del trattamento dell'aggiudicatario per conto del quale agisce il Responsabile del trattamento e del Responsabile della protezione dei dati dell'aggiudicatario;
- eventuali trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, compresa l'identificazione di tale paese terzo o organizzazione internazionale e, nel caso di trasferimenti di cui all'articolo 49, paragrafo 1, secondo comma, del Regolamento (UE) 2016/679, la documentazione di adeguate garanzie. Tale dichiarazione dovrà essere aggiornata in corso di vigenza contrattuale in caso di variazione.

l) Documentazione

L'affidatario fornisce all'Università tutta la documentazione necessaria per dimostrare la conformità a tutti i suoi obblighi.

m) Obblighi del controllore rispetto al processore

L'Università si impegna a:

1. fornire all'affidatario i dati di cui al presente documento
2. documentare, per iscritto, tutte le istruzioni relative al trattamento dei dati da parte dell'affidatario
3. assicurare, prima e durante il processo, il rispetto degli obblighi previsti dal regolamento generale sulla protezione dei dati da parte del Fornitore.
4. Supervisionare il trattamento, anche effettuando audit e ispezioni con l'affidatario.

n) Adeguamenti alla normativa privacy. Obblighi

L'Università si riserva di adeguare le clausole contenute nel presente capitolato al modello di atto giuridico e/o clausole tipo predisposte dalla Commissione UE o da un'autorità di controllo per la disciplina del trattamento dei dati.

22. Proprietà dei dati, Brevetti industriali e diritti d'autore

Tutti i diritti, i titoli e gli interessi relativi alla totalità dei dati conferiti nell'esecuzione del servizio rimangono in capo all'Università degli Studi dell'Insubria.

Resta inteso che tutti i diritti, i titoli e gli interessi, tra cui, senza limitazione alcuna, i diritti di brevetto, i diritti d'autore, il segreto industriale, i marchi registrati, i marchi di servizio ed eventuali altri diritti d'uso della proprietà intellettuale, oltre a eventuali valori di avviamento ad essi associati, la documentazione connessa con il servizio oggetto della fornitura e i dati di proprietà di terze parti resi disponibili nell'esecuzione del servizio sono e saranno di proprietà esclusiva dell'affidatario.

Il contraente assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui; il

contraente, pertanto, si obbliga a manlevare l'Amministrazione dalle pretese che terzi dovessero avanzare in relazione a diritti di privativa vantati dai terzi stessi.

Qualora venga promossa nei confronti dell'Amministrazione azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle prestazioni contrattuali, l'appaltatore assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio. In questa ipotesi, l'Amministrazione informa prontamente per iscritto l'appaltatore delle suddette iniziative giudiziarie. Nell'ipotesi di azione giudiziaria per le violazioni di cui ai commi precedenti tentate nei confronti dell'Amministrazione, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, quest'ultimo ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per le prestazioni effettuate.

23. Controversie e foro competente

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

La definizione di tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è devoluta all'autorità giudiziaria competente presso il Foro di Varese ed è esclusa la competenza arbitrale. Ai sensi dell'art. 209, comma 2, del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. si dichiara che il contratto conseguente all'aggiudicazione definitiva non conterrà clausola compromissoria.

L'organo che decide sulla controversia decide anche in ordine all'entità delle spese di giudizio e alla loro imputazione alle parti, in relazione agli importi accertati, al numero e alla complessità delle questioni.

24. Oneri e spese contrattuali

A carico dell'impresa che risulterà aggiudicataria del servizio graveranno le eventuali spese di bollo del contratto nonché ogni altro eventuale onere fiscale presente o futuro che per legge non sia inderogabilmente posto a carico della Stazione appaltante.

25. Normativa Anticorruzione

L'Ateneo, in attuazione della normativa in materia, ha adottato il proprio Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e nominato il Responsabile per la prevenzione della corruzione.

Il Piano Triennale è pubblicato sul sito istituzionale alla pagina <https://www.uninsubria.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/piano-triennale-la-prevenzione-della-corruzione-e>

Eventuali segnalazioni possono essere inviate all'indirizzo anticorruzione@uninsubria.it.

II – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

26. Condizioni minime di esecuzione del servizio.

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

27. Servizi richiesti

L'Università si riserva il diritto di modificare l'estensione dei singoli servizi, entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo, ridistribuendo le risorse assegnate agli stessi, previa comunicazione all'Affidatario.

L'Affidatario ha l'obbligo di eseguire tutte le variazioni ritenute opportune dall'Università per garantire il corretto svolgimento dei servizi, senza alcuna pretesa di indennizzo. Nessuna variazione può essere introdotta dall'Affidatario se non è preventivamente approvata per iscritto dal Direttore dell'esecuzione del contratto.

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

L'ammontare delle variazioni, intese come sospensioni e modifiche apportate al servizio, incluso l'inserimento di nuove strutture dell'Ateneo, sarà retribuito sulla base del prezzo orario offerto in sede di gara, che rimarrà fisso per l'intera durata del contratto, salvo quanto previsto dal precedente Art. 5 "Revisioni del prezzo".

28. Continuità dei servizi

L'Affidatario si impegna a garantire la continuità dei servizi oggetto dell'appalto provvedendo alle opportune sostituzioni o integrazioni del proprio personale che dovesse dimostrarsi insufficiente o inadeguato, anche per assenze a qualunque titolo.

Il Fornitore deve in ogni caso impegnarsi a mantenere il turnover di tutti gli addetti nei limiti più bassi possibili. In particolare, le figure professionali impiegate nei servizi non potranno essere sostituite senza il consenso dell'Amministrazione nel corso dell'esecuzione del contratto.

Nulla è dovuto all'Affidatario in caso di mancata prestazione del servizio, anche se ciò fosse causato da scioperi dei propri dipendenti o altre legittime cause di impedimento per forza maggiore. Le vertenze sindacali che coinvolgono l'Affidatario e i suoi dipendenti devono rispettare pienamente le leggi vigenti in materia.

29. Clausola di gradimento del personale

L'Università ha facoltà di richiedere all'Aggiudicatario la sostituzione delle singole risorse messe a disposizione (con altre figure professionali equivalenti) qualora, a suo esclusivo giudizio, le valuti non idonee alle relazioni con il pubblico e/o scarsamente disponibile con gli utenti o comunque non in grado di svolgere le mansioni del servizio richiesto.

30. Uso di attrezzature, materiali di consumo, locali, energia, linee telefoniche e di trasmissione dati

Il personale assegnato al servizio è tenuto a utilizzare i locali, le attrezzature, i materiali di consumo, l'energia elettrica, le linee telefoniche e di trasmissione dati esclusivamente per le attività oggetto del presente Capitolato e secondo le modalità indicate dall'Ateneo.

31. Coordinamento dei servizi

L'Affidatario dovrà indicare, all'atto della presentazione dell'offerta, il nominativo del Direttore Tecnico generale del servizio: il responsabile del funzionamento dell'insieme dei servizi affidati e della gestione del contratto.

L'Affidatario garantirà inoltre la reperibilità del Direttore Tecnico durante l'orario di erogazione dei servizi e la sua presenza presso l'Università ogniqualevolta il Direttore dell'esecuzione ne faccia richiesta con un preavviso di almeno due giorni e fino a un massimo di 8 ore all'anno.

In particolare, il **Direttore Tecnico** dovrà:

1. garantire il puntuale svolgimento delle attività nei tempi e con le modalità concordate con il Direttore dell'esecuzione del contratto;
2. fornire al Direttore dell'esecuzione del contratto rendiconti periodici sui servizi prestati;
3. accertare che il personale addetto ai servizi sia adeguatamente addestrato a svolgere le funzioni affidate e dislocato secondo criteri di massima efficacia;
4. garantire il rispetto da parte del personale delle norme di comportamento richieste con riguardo ai rapporti con l'utenza e alle modalità di utilizzo di locali, attrezzature e materiale di consumo, linee telefoniche e di trasmissione dati;
5. assicurare la copertura di tutti i punti di servizio garantendo la tempestiva sostituzione del personale eventualmente assente in modo da evitare qualsiasi interruzione del servizio;
6. segnalare tempestivamente al Direttore dell'esecuzione del contratto eventuali cause di forza maggiore che impediscano il regolare svolgimento del servizio;
7. Nell'ambito del personale addetto ai servizi, il Direttore Tecnico provvederà inoltre a designare, comunicandone i nominativi al Direttore dell'esecuzione del contratto, due figure di referente tecnico, uno per le sedi di Como e uno per le sedi di Varese, con funzioni di coordinamento operativo locale.

Spetterà in particolare al **Referente tecnico locale**:

1. segnalare prontamente eventuali criticità inerenti al funzionamento dei servizi, l'applicazione di specifiche procedure, il rapporto con gli utenti;
2. curare la diffusione al restante personale di aggiornamenti circa le modalità tecniche e operative di esecuzione delle prestazioni;
3. segnalare la necessità di manutenzione di attrezzature, arredi, dispositivi ecc.;
4. segnalare tempestivamente eventuali anomalie e malfunzionamenti riscontrati nell'uso delle applicazioni informatiche impiegate;
5. segnalare tempestivamente eventuali reclami pervenuti dagli utenti;
6. fornire mensilmente dati statistici sui servizi prestati, secondo le specifiche fornite dal Direttore dell'esecuzione del contratto.
7. segnalare tempestivamente e con congruo anticipo le sostituzioni temporanee del personale;
8. interagire con i Referenti per quanto attiene l'esecuzione quotidiana del servizio;
9. garantire la pronta circolazione di comunicazioni ed informazioni di servizio;
10. collaborare con il Direttore tecnico nella gestione del personale e segnalare allo stesso eventuali problematiche che dovessero manifestarsi;
11. attivare, qualora necessario, le procedure previste per eventuale gestione delle emergenze che dovessero manifestarsi segnalandole al Direttore Tecnico, al Direttore dell'esecuzione del contratto e ai Referenti individuati nel modo più idoneo a garantire la tempestiva risoluzione delle emergenze.

32. **Direttore dell'esecuzione del contratto**

Il Direttore dell'esecuzione del contratto ha il compito di controllare l'osservanza da parte dell'Affidatario di tutte le disposizioni del presente Capitolato e dei documenti contrattuali.

A tale scopo, provvederà alla designazione di un Referente per il Servizio biblioteche, per ciascuna biblioteca e per l'Archivio Generale, con il compito di vigilare sulla corretta esecuzione del contratto e di riferirne al Direttore medesimo. I nominativi saranno comunicati all'Affidatario al momento della stipula del contratto.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il Direttore dell'esecuzione del contratto provvederà a:

- verificare la conformità in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative eseguite nel rispetto delle previsioni e delle pattuizioni contrattuali ai sensi dell'art. 102 del D. Lgs 50/2016 e ss.mm.ii;
- provvedere alla formale contestazione delle carenze riscontrate nell'esecuzione del servizio, dei ritardi e delle altre eventuali inadempienze riscontrate;

33. Sistema informatizzato di supporto alla gestione

Il fornitore dovrà mettere a disposizione del Committente, senza costi aggiuntivi, un sistema informatizzato per la gestione della commessa. Il sistema dovrà essere accessibile tramite una interfaccia *web* compatibile con i *browser* più diffusi (FireFox, Chrome, Safari, Opera, Edge, etc.), per sistemi operativi Windows, MacOS, IOS, Linux e Android, e dovrà utilizzare un proprio database.

Il sistema dovrà essere messo a disposizione in modalità *SaaS* dal fornitore, avvalendosi di infrastrutture e mezzi propri, oppure avvalendosi di soluzioni basate su tecnologia *Cloud* privato che garantiscano la segregazione e la sicurezza dei dati e dell'applicazione.

Il sistema applicativo dovrà essere strutturato per gestire *workflow* e dovrà prevedere almeno le seguenti funzionalità:

- Per quanto riguarda il personale del Committente, il sistema dovrà essere accessibile dal RUP, dal Direttore dell'Esecuzione e dai referenti di ogni singolo servizio;
- Per quanto riguarda il fornitore, il sistema dovrà essere accessibile a tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi, che il fornitore reputerà opportuno abilitare al fine di una corretta ed armonica esecuzione dei servizi;
- Il sistema deve tenere traccia delle quantità già erogate (ore) per ciascun servizio oggetto del contratto, visualizzando anche le disponibilità residue su base annuale e per l'intera validità contrattuale residua;
- Sottomissione di una richiesta di erogazione servizi da parte del referente del Committente per lo specifico servizio, la richiesta potrà essere caricata a sistema solo se il monte ore residuo del servizio ha capienza sufficiente per espletare la richiesta;
- Presa in carico della richiesta da parte del personale del fornitore addetto al coordinamento dei servizi, valutazione della ammissibilità e correttezza della richiesta, assegnazione al personale del fornitore adibito all'esecuzione dei servizi coinvolti per l'esecuzione della richiesta;
- Aggiornamento dello stato della richiesta da parte del personale del fornitore, con eventuali stati di avanzamento se necessari e obbligatoriamente la chiusura a fine attività con relativa indicazione degli esiti e del consumo di ore/uomo se pertinente;
- A chiusura dell'attività, la relativa scheda dovrà essere approvata dal referente del servizio o dai referenti dei servizi coinvolti (in caso fossero più di uno), solo a fronte dell'approvazione e dell'attività, il fornitore potrà fatturare il corrispettivo nella relativa mensilità di competenza;
- Sottomissione di una richiesta di sostituzione di personale ritenuto inadeguato;
- Possibilità per il RUP, per il Direttore dell'Esecuzione e dei referenti del committente per i singoli servizi, di effettuare report con i dati relativi ai singoli servizi, quali ad esempio il monte ore residuo, tempi di esecuzione delle attività, stato delle attività sottomesse;

- I referenti del committente per i servizi specifici dovranno poter verificare in tempo reale l'adeguata erogazione dei servizi ed il rispetto delle numerosità di unità di personale minime previste nelle varie fasce orarie inoltre dovrà essere possibile produrre report storici sull'erogazione dei servizi.

Il fornitore potrà formulare proposte migliorative rispetto ai requisiti minimi sopra descritti.

Durante la **fase di avvio del contratto**, di cui in premessa e definita all'art. 37, dovrà essere reso completamente operativo il sistema informatizzato di gestione dell'appalto, ivi comprese la configurazione di tutte le utenze e l'abbinamento ai profili di abilitazione corretti, in modo tale che il sistema sia correttamente funzionante ed utilizzabile all'avvio dei servizi.

Durante la **fase di chiusura del contratto**, di cui in premessa e definita all'art. 38 o in caso di interruzione del contratto per la durata pari al tempo previsto per la chiusura del contratto, il sistema informatizzato di gestione dell'appalto dovrà essere mantenuto completamente accessibile anche ai referenti del committente, mentre dovrà essere inibita la possibilità di formulare nuove richieste di servizio. Al termine del contratto il fornitore dovrà rendere disponibili al committente i report per ogni singolo servizio oggetto dell'appalto, in formato accessibile non proprietario; i report dovranno almeno contenere i dati relativi a numerosità con cadenza mensile dei singoli servizi erogati (ore uomo erogate) ed i livelli di servizio erogati.

34. **Modalità di esecuzione dei servizi**

L'Affidatario dovrà svolgere i servizi del presente Capitolato con organizzazione dei mezzi necessari e gestione a proprio rischio ai sensi dell'art. 1655 c.c.

Nell'ambito della propria autonoma organizzazione, eserciterà il potere direttivo, disciplinare, di formazione e di istruzione professionale nei confronti dei propri dipendenti e controllerà le modalità di svolgimento delle singole prestazioni.

I servizi saranno svolti in costante coordinamento con il personale bibliotecario e dell'archivio generale dell'Università e secondo le modalità proprie dell'organizzazione dei servizi bibliotecari e documentali della stessa.

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

- immediata erogazione del servizio all'utente e riduzione al minimo dei periodi di attesa;
- massima cortesia e disponibilità nei confronti degli utenti;
- assoluta riservatezza nell'uso di informazioni e dati inerenti alle attività affidate nonché le modalità di accesso al sistema informativo bibliotecario e documentale.

Nell'esecuzione dei servizi l'Affidatario è inoltre tenuto a:

- garantire il puntuale svolgimento delle attività nei tempi e secondo le modalità concordate con il Direttore dell'esecuzione del contratto;
- assicurare la continuità dei servizi;
- garantire che il personale sia adeguatamente formato e addestrato a svolgere le attività richieste;
- assicurare il rispetto da parte del personale delle norme di comportamento richieste;
- assicurare in tempo utile ad evitare qualsiasi interruzione del servizio la pronta sostituzione del personale assente per qualunque ragione;
- garantire che i locali, le attrezzature e il materiale di consumo siano utilizzati esclusivamente

per motivi di servizio.

L'Affidatario risponde di ogni forma di danneggiamento, furto, mancata restituzione dei beni e dei volumi dovuta a negligenza nella sorveglianza degli utenti e nel rispetto delle procedure.

Il Direttore dell'esecuzione, coadiuvato dai Referenti per ciascuna biblioteca e per l'Archivio Generale, provvederà alla valutazione del servizio controllando tempi e modalità di esecuzione delle prestazioni anche al fine dell'attestazione di regolare svolgimento del servizio richiesta per la liquidazione delle fatture.

35. **Personale**

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

L'Affidatario dovrà, almeno 15 giorni prima di iniziare il servizio, comunicare per iscritto all'Amministrazione aggiudicatrice i nominativi del personale da impiegare nelle strutture dell'Università, distinto per tipologia di funzioni.

L'Affidatario dovrà inoltre, entro 6 mesi, completare la formazione sulla sicurezza come da D.Lgs. 81/2008, consegnando i relativi attestati alla Stazione appaltante. Eventuali variazioni del personale dovranno parimenti essere prontamente comunicate.

Gli addetti individuati dall'Affidatario devono possedere tutti i requisiti minimi previsti dal Capitolato e devono essere in numero adeguato al regolare svolgimento del servizio.

L'Affidatario si impegna a garantire il mantenimento dei livelli di competenza e di profilo professionale del personale destinato al servizio per l'intera durata del contratto, anche in caso di sostituzioni non dipendenti dalla sua volontà.

Il personale adibito al servizio è tenuto ad un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e ad agire, in ogni occasione, con diligenza professionale ed è strettamente legato alla riservatezza ed al rispetto della privacy.

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

Il personale impiegato nell'espletamento dei Servizi dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- diploma di scuola secondaria di secondo grado e una documentata esperienza lavorativa pregressa di almeno un anno, maturata anche in modo non continuativo negli ultimi 3 anni, in servizi o progetti analoghi a quelli appaltati, preferibilmente presso strutture universitarie;
- ottima padronanza della lingua italiana;
- conoscenza della lingua inglese al livello B1 - CEFR (*Common European Framework of Reference for Languages*, Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue) con particolare riferimento alla terminologia necessaria all'erogazione dei servizi bibliotecari;
- conoscenza dei programmi di videoscrittura e fogli di calcolo.

Per i servizi bibliotecari in particolare dovrà:

- conoscere la struttura dell'Università degli Studi dell'Insubria e l'articolazione delle sue sedi;
- conoscere la struttura dell'Area Servizi Bibliotecari e Documentali – ASBD

- conoscere l'organizzazione delle strutture di Ateneo e avere sufficiente competenza per orientare eventualmente l'utente verso la struttura/ufficio competente;
- avere speciale attitudine ai rapporti con il pubblico;
- conoscere i regolamenti in vigore presso le biblioteche ed assicurarne l'osservanza;
- conoscere l'organizzazione delle biblioteche di Ateneo;
- saper leggere e interpretare una scheda bibliografica in tutte le sue parti e componenti;
- saper utilizzare il sistema ALMA® (o altri programmi che vengano adottati dalle biblioteche);
- conoscere i sistemi di collocazione adottati (CDD e LCC) e saper orientare l'utente nei diversi ambiti nei quali è ospitato il materiale bibliografico;
- essere in grado di usare la rete telematica e conoscere i servizi *on-line* erogati al SiBA (a titolo esemplificativo e non esaustivo Servizi on line disponibili tramite il portale Insubre, il portale Insubre-Testi, il portale SiBA- Biblioteca Digitale, Chiedi al bibliotecario, Servizio di supporto antiplagio, ecc.).

Per i servizi archivistici in particolare dovrà:

- conoscere la struttura dell'Università degli Studi dell'Insubria e l'articolazione delle sue sedi;
- conoscere la struttura dell'Area Servizi Bibliotecari e Documentali – ASBD;
- conoscere l'articolazione delle Aree Organizzative Omogene e delle Unità Organizzative Responsabili dell'Ateneo;
- conoscere il Manuale di gestione del protocollo informatico e il Manuale di Conservazione in vigore presso l'Ateneo;
- essere in grado di usare la rete telematica e conoscere i servizi on-line in uso in Ateneo;
- avere competenze archivistiche con particolare riferimento a Teoria archivistica, Principi, metodi e tecniche di gestione documentale e Norme tecniche nazionali e internazionali in materia di descrizione archivistica;
- saper elaborare l'elenco della documentazione e redigere il verbale dell'operazione svolta o da svolgere;
- saper descrivere la documentazione selezionata
- saper organizzare e programmare le operazioni per l'ordinato trasferimento della documentazione;
- saper individuare i documenti che, sulla base dei piani di conservazione o per esame diretto del complesso documentario, possono essere distrutti;
- saper individuare e applicare una misura di selezione statistica (campionatura) per la salvaguardia delle tipologie documentarie in fase di scarto;
- saper individuare casi di riproduzione sostitutiva;
- saper elaborare gli elenchi di scarto, completi di adeguata motivazione, da sottoporre agli organi di valutazione competenti (incluso stima di consistenza in metri lineari, numero complessivo dei pezzi e peso complessivo della documentazione di cui si propone lo scarto);
- saper redigere il verbale di scarto;
- saper predisporre e verificare le operazioni di distruzione;

Il personale dovrà altresì avere le conoscenze e le competenze idonee a garantire:

- attività di supporto alla gestione delle emergenze e nell'evacuazione delle persone che a vario titolo si trovano all'interno dell'Università, rispondenti ai contenuti minimi di cui al D.M. 10 marzo 1998, art. 6 comma 3 e art. 7, avendo sostenuto un corso per addetti antincendio della durata di 16 ore (rischio elevato) e con accertamento dell'idoneità tecnica da parte dei Vigili del Fuoco, secondo quanto previsto dalla L. 609/96;
- attività di supporto alla gestione degli interventi di primo soccorso relativi alle persone che a vario titolo si trovano all'interno dell'Università, rispondenti ai contenuti minimi di cui al D.M. 15/7/03 n. 388, avendo sostenuto il corso per addetti al pronto soccorso (attività di gruppo B) della durata di 12 ore.

Gli operatori dovranno possedere un ragionevole grado di:

- autonomia: capacità di svolgere i compiti assegnati senza il bisogno di una costante supervisione facendo ricorso alle proprie risorse;
- flessibilità/adattabilità: sapersi adattare a contesti lavorativi mutevoli, essere aperti alle novità e disponibili a collaborare con persone con punti di vista anche diversi dal proprio;
- resistenza allo stress: capacità di reagire positivamente alla pressione lavorativa mantenendo il controllo, rimanendo focalizzati sulle priorità non trasferendo su altri le proprie eventuali tensioni;
- precisione/attenzione ai dettagli: attitudine ad essere accurati, diligenti ed attenti a ciò che si fa, curandone i particolari ed i dettagli verso il risultato finale;
- apprendimento in maniera continuativa: capacità di riconoscere le proprie lacune ed aree di miglioramento, attivandosi per acquisire e migliorare sempre più le proprie conoscenze e competenze;
- gestione delle informazioni: abilità nell'acquisire, organizzare, elaborare efficacemente dati e conoscenze provenienti da fonti diverse, verso un obiettivo definito;
- capacità comunicativa: capacità di trasmettere e condividere in modo chiaro e sintetico idee ed informazioni con tutti i propri interlocutori, di ascoltarli e di confrontarsi con loro efficacemente;
- capacità di operare in team: mantenere e gestire rapporti di integrazione funzionale con altre figure che operano all'interno della Università.

36. Servizi richiesti

36.1 Servizi bibliotecari al pubblico Front Office - base

a) Operazioni di apertura

Dovrà essere eseguito a cura dell'addetto dell'impresa quanto segue, ove previsto dalla biblioteca:

- prelievo delle chiavi in portineria, con firma o secondo le modalità concordate con il Responsabile della biblioteca, disattivazione dell'impianto antifurto, ingresso, conservazione delle medesime in un luogo concordato con il Responsabile della Biblioteca;
- accensione delle luci, degli impianti e delle apparecchiature collegate alla rete elettrica, inclusa l'attivazione dei computer e dei terminali, l'accensione di fotocopiatrici e stampanti, l'attivazione dell'impianto antitaccheggio;
- apertura delle finestre (tapparelle e vetri, se necessario) e delle porte di intercomunicazione nei locali della biblioteca;

- verifica della presenza, alla postazione dell'addetto, dei materiali e strumenti necessari allo svolgimento dei servizi;
- apertura della porta esterna e delle sale al pubblico.

b) Operazioni di chiusura

Dovrà essere eseguito a cura dell'addetto dell'impresa quanto segue, ove previsto dalla biblioteca:

- mezz'ora prima della chiusura, compatibilmente con la presenza ridotta di utenti nelle sale, recupero e ricollocazione di tutti volumi lasciati sui tavoli di consultazione e lettura degli utenti, sui tavoli e sui carrelli del servizio prestito e fotocopiatura;
- alcuni minuti prima della chiusura, recupero degli oggetti smarriti dagli utenti e consegna ai servizi di portierato;
- alcuni minuti prima della chiusura, controllo accurato dell'uscita di tutti gli utenti dai locali della biblioteca;
- alcuni minuti prima della chiusura, chiusura delle finestre (tapparelle e vetri) e delle porte di intercomunicazione nei locali della biblioteca;
- alcuni minuti prima della chiusura, spegnimento delle luci, degli impianti e delle apparecchiature collegate alla rete elettrica, spegnimento delle postazioni informatiche effettuando le operazioni di arresto del sistema ove necessario, nei locali della biblioteca;
- chiusura a chiave degli armadi contenenti la documentazione, chiusura delle porte esterne a chiave, attivazione dell'impianto antifurto se previsto e consegna delle chiavi in portineria con firma o secondo le modalità concordate con il Responsabile della biblioteca.

c) Sorveglianza

- sorveglianza generale sul patrimonio librario e materiale ed i locali della biblioteca;
- sorveglianza degli spazi aperti al pubblico, con particolare riguardo al controllo del corretto comportamento degli utenti, dell'osservanza delle norme della biblioteca, con particolare riguardo al controllo accessi e al deposito delle borse negli appositi armadietti interni o esterni, controllo del rispetto delle disposizioni di legge per la sicurezza;
- verifica del decoro della sala lettura, eventuali interventi di piccola pulizia;
- sorveglianza degli impianti antitaccheggio, controllo degli utenti e del contenuto delle borse in caso di attivazione dell'allarme da parte di uno o più utenti;
- sorveglianza sulla distribuzione dei volumi al pubblico ed il loro ritiro, dopo aver accertato che non siano stati manomessi o comunque danneggiati;
- vigilanza sullo svolgimento delle attività di consultazione dei cataloghi e di lettura dei volumi nelle sale della biblioteca, al fine di evitare usi impropri, eventuali tentativi di asportazione o manomissione dei volumi, delle apparecchiature, dei mobili, arredi, infissi, suppellettili o altro della biblioteca e cura della ricollocazione del materiale secondo le indicazioni concordate col Responsabile della biblioteca;
- verifica dello stato fisico dei volumi rientrati dal prestito;
- controllo sull'attività di fotocopiatura e stampa self-service con particolare attenzione al rispetto dei limiti previsti per legge per la riproduzione del materiale bibliografico e assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disinceppamento, segnalazione al Responsabile della biblioteca per eventuali guasti) nonché eventuale rilevamento dei contatori e compilazione dei prospetti relativi.

- d) Distribuzione e riorganizzazione materiale bibliografico
- distribuzione del materiale bibliografico e riorganizzazione delle scaffalature e dell'archivio;
 - gestione dell'inserimento iniziale, della ricerca e ricollocazione dei volumi sugli scaffali e nei magazzini;
 - interventi necessari per rendere il materiale bibliografico di nuova acquisizione idoneo alla lettura pubblica e al prestito: ingressatura, timbratura, applicazione di etichette barcode, trattamento anticaccheggio, etichettatura e, se richiesta, foderatura, registrazione arrivo fascicoli di periodici;
 - verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico, tempestiva segnalazione al Responsabile della biblioteca dei problemi riscontrati, esecuzione, su richiesta, di interventi di piccola manutenzione o restauro, come incollatura pagine, rifacimento copertine, riapplicazione etichette e nastro protettivo sui volumi deteriorati, esclusi i materiali rari o di pregio;
 - gestione fisica dei volumi collocati a deposito e sugli scaffali, incluso lo scaffale delle prenotazioni, ricollocando i volumi non ritirati e cancellando le prenotazioni relative, informandone il Responsabile della biblioteca; con frequenza giornaliera: ricollocazione, nel posto assegnato sugli scaffali nelle sale e nei depositi, dei volumi rientrati dal prestito o dalla lettura; verifica complessiva, secondo il cronoprogramma predisposto da ciascuna biblioteca, della corretta collocazione dei volumi a scaffale e ricollocazione dei volumi fuori posto;
 - cura della corretta gestione da parte degli utenti della ricollocazione a scaffale;
 - gestione del materiale nei depositi, con ritiro schede provenienti dalla consultazione-prestito, prelievo dagli scaffali dei volumi, invio degli stessi al settore consultazione-prestito; ricollocazione giornaliera dei volumi restituiti;
 - con frequenza concordata con il Responsabile della biblioteca, riordino periodico del patrimonio bibliografico; controllo delle unità mancanti e/o usurate e compilazione degli appositi registri e liste di controllo.
 - controllo degli accessi *on line* a banche dati e riviste: verifica, secondo il cronoprogramma concordato col Responsabile della biblioteca, della accessibilità e della corretta registrazione sul portale Insubre.
- e) Prestito locale e prestito intersistema,
- registrazione delle transazioni di prestito a domicilio (prestito e restituzione) registrazione delle restituzioni, delle richieste di rinnovo e di prenotazione dei volumi al momento non disponibili, servizio operativo di gestione solleciti, reclami e notifiche in caso di ritardo nella restituzione, utilizzando per tutte le operazioni il sistema automatizzato (attualmente ALMA[®]) in adozione presso le biblioteche; nei casi in cui si rendesse necessario, potrà essere richiesta la registrazione manuale dei volumi dati a prestito, di quelli rientrati, delle prenotazioni e dei rinnovi dei prestiti;
 - registrazione delle transazioni di prestito intersistema (volumi posseduti da una biblioteca dell'Insubria inviati per il ritiro da parte dell'utente presso un'altra biblioteca dell'Insubria, e rientrati,) dei rinnovi e delle prenotazioni dei volumi al momento non disponibili, utilizzando per tutte le operazioni il sistema automatizzato (attualmente ALMA[®]) in adozione presso le biblioteche, le comunicazioni via e-mail codificate per il servizio e l'invio attraverso il servizio di posta interna dell'Ateneo;
 - registrazione dei volumi richiesti in consultazione;
 - istruzioni agli utenti per il reintegro dei libri smarriti (riacquisto);
 - raccolta dati statistici sui servizi al pubblico secondo le modalità previste dalla Biblioteca;
 - solleciti e reclami di materiali bibliografici non restituiti da parte degli utenti entro i termini indicati dalla Biblioteca;

- tempestiva segnalazione al Responsabile di biblioteca dell'individuazione di incongruenza tra lo stato di registrazione del documento nel sistema automatizzato (attualmente ALMA[®]) e lo stato fisico della copia (copie presenti a catalogo e non correttamente collocate a scaffale e/o smarrite, e viceversa copie registrate in prestito e presenti a scaffale, etichette di collocazione non congruenti con le registrazioni nel sistema automatizzato).
- f) Assistenza e prima informazione agli utenti
 - informazioni al pubblico sulla struttura della biblioteca, sui servizi disponibili e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo, incluso informazioni di indirizzo generale su natura e modalità di collocazione dei materiali presenti in biblioteca (collocazione a CDD o altre tipologie di collocazione);
 - gestione dei materiali informativi, inclusi i regolamenti in uso presso la biblioteca, da esporre e mantenere aggiornati ed in ordine negli appositi spazi, e verifica della disponibilità di un congruo numero di copie per la distribuzione agli utenti ove previsto dalla biblioteca;
 - gestione della modulistica per gli utenti e verifica della disponibilità di un congruo numero di copie per la distribuzione;
 - gestione della modulistica specifica per l'iscrizione ai servizi della biblioteca, con assistenza agli utenti nella compilazione e particolare attenzione alla corretta compilazione degli stessi, trasmissione di tale modulistica al Responsabile della biblioteca;
 - assistenza agli utenti sulle modalità di utilizzo del sistema automatizzato di accesso alle postazioni informatizzate e sulle modalità di utilizzo del servizio di fotocopiatura e stampa self-service, nonché per l'uso delle postazioni multimediali e loro gestione;
 - gestione delle richieste, telefoniche o via posta elettronica, degli utenti relative agli orari di apertura, ai servizi della biblioteca, alla disponibilità di opere, brevi ricerche bibliografiche;
 - assistenza e prima informazione agli utenti sulle modalità d'uso del Portale Insubre e di qualsiasi altro strumento informativo per il recupero di informazioni bibliografiche a disposizione degli utenti;
 - assistenza agli utenti nella consultazione di contenuti multimediali, in particolare allegati audio disponibili su sistemi di consultazione a cura del Sistema Bibliotecario, e contenuti aggiuntivi *on line*;
 - assistenza agli utenti per l'uso di videolettori per audio/videocassette, lettori per microfilm, lettori per CD-ROM, apparecchiature per ipovedenti e non vedenti, e qualunque altra apparecchiatura a disposizione del pubblico per la consultazione di formati particolari;
 - se previsto per la singola biblioteca, assistenza agli utenti per l'uso degli armadietti del guardaroba, e loro gestione con consegna delle chiavi previa identificazione degli utenti, ed eventuale cauzione, secondo le modalità previste dalla biblioteca; interventi di assistenza e ripristino della funzionalità degli armadietti;
 - assistenza all'accesso ai locali attraverso le barriere antitaccheggio e ai vari servizi da parte di utenti disabili e/o portatori di protesi e assistenza dell'uso delle postazioni per disabili.
- g) Rilevazioni statistiche sull'utilizzo dei servizi
 - Rilevazione e archiviazione elettronica dei dati d'uso relativi ai servizi, secondo le indicazioni concordate con il Direttore dell'esecuzione del contratto, i Responsabili di biblioteca, il Direttore Tecnico e il Coordinatore tecnico.

36.2 Servizi bibliotecari al pubblico Front Office - specifici

- h) Servizi di *Reference*
- assistenza e informazione agli utenti sulle modalità d'uso del Portale Insubre e di qualsiasi altro strumento informativo per il recupero di informazioni bibliografiche a disposizione degli utenti;
 - assistenza agli utenti nella consultazione di banche dati *on line* e su CD-ROM acquisite dalla biblioteca e dal Sistema bibliotecario;
 - assistenza agli utenti nel recupero di informazioni attraverso la rete Internet, con particolare riferimento agli strumenti informativi *online*,
 - assistenza agli utenti per la consultazione di repertori e pubblicazioni di particolare complessità;
- i) Servizi interbibliotecari
- raccolta e registrazione delle richieste di prestito interbibliotecario (ILL) e di *document delivery* (DD), trasmessi dagli utenti sia tramite la modulistica cartacea in uso presso le biblioteche, sia via email; nel sistema automatizzato (attualmente ALMA[®]) in adozione presso le biblioteche;
 - svolgimento di ricerche bibliografiche su cataloghi online relative alle richieste di ILL-DD, per il controllo del posseduto delle biblioteche e il reperimento delle opere presso altre biblioteche;
 - verifica delle condizioni applicate dalle biblioteche per il servizio di ILL-DD, tariffe, spese di spedizione, voucher, condizioni di reciprocità gratuita e qualsiasi altra modalità di rimborso richiesto;
 - gestione dell'invio delle richieste ai fornitori secondo le modalità previste dalla Biblioteca, anche attraverso l'utilizzo di sistemi terzi (Nilde, SBBL, RapidILL etc.);
 - gestione della distribuzione del materiale agli utenti, verifica della documentazione allegata, con particolare riferimento alle ricevute di pagamento di tariffe e/o rimborsi spese applicate, se presenti, custodia e gestione del rientro del materiale dal prestito interbibliotecario e restituzione ai fornitori.
- j) Servizi di comunicazione, e formazione agli utenti
- supporto operativo alle attività di formazione e comunicazione – orientamento;
 - supporto operativo alla realizzazione e aggiornamento di materiali informativi, guide e tutorial relative all'utilizzo dei servizi bibliotecari e per la valorizzazione delle collezioni sia in lingua italiana che in lingua inglese;
 - supporto operativo per l'aggiornamento delle informazioni per le pagine *web*, per il Portale Insubre e per ogni eventuale altro sistema informativo in uso presso le biblioteche.

36.3 Servizi bibliotecari interni Back Office

- k) Servizi di trattamento materiale bibliografico su supporto fisico e elettronico in ingresso nelle collezioni:
- archiviazione delle liste delle richieste di acquisto ricevute dalla biblioteca ai fini della ricerca, predisposizione e inoltro delle ricevute dalla casella della biblioteca, controllo dell'eventuale disponibilità delle opere richieste in catalogo;
 - esame delle bibliografie di testi adottati ai fini della didattica: verifica preventiva della eventuale disponibilità in catalogo delle opere, stesura della lista delle opere non possedute da sottoporre al Responsabile della biblioteca per la definizione delle quantità da acquisire;
 - registrazione delle informazioni preliminari necessarie all'inoltro degli ordini ai fornitori;

- registrazione delle indicazioni ricevute dai fornitori in merito a problematiche di fornitura (opere esaurite, ritardi di fornitura, ecc.) in vista della chiusura di ordini inevasi;
 - verifica della corrispondenza tra ordini, documenti di trasporto, volumi pervenuti; controllo dell'integrità dei volumi, a supporto del processo di attestazione della regolarità delle forniture;
 - controllo della regolarità delle consegne di volumi ordinati; predisposizione e inoltro a cadenza periodica al Responsabile della biblioteca degli elenchi per i solleciti ai fornitori in caso di ritardi nella consegna;
 - salvataggio di copia elettronica dei documenti di trasporto accompagnatori;
 - registrazione delle informazioni preliminari necessarie alla gestione delle fatture nel sistema ALMA®.
- l) Servizi di trattamento copie fisiche
- registrazione dell'arrivo nel sistema ALMA®, con compilazione dei dati di arrivo (numero documento di trasporto e data di consegna); assegnazione del numero di registro ingresso e del *barcode*; compilazione dei campi valore e valore di sostituzione;
 - verifica della correttezza dell'assegnazione alla holding, e modifica o integrazione dei dati di holding (*location, policy* di copia, collocazione a scaffale);
 - compilazione delle note di copia e trattamento degli allegati;
 - aggiornamento del registro di ingresso;
 - timbratura e apposizione *barcode* delle copie; apposizione del numero di registro di ingresso; applicazione delle bande magnetiche antitaccheggio;
 - produzione e applicazione delle etichette dorsali di collocazione;
- m) Servizi di catalogazione
- trattamento catalografico di documenti, utilizzando il sistema ALMA® in adozione presso le biblioteche. In particolare:
 - derivazione da fonti autorevoli e relativo adeguamento dei record secondo i protocolli forniti dalle biblioteche;
 - interventi di catalogazione descrittiva e semantica originale inclusa la creazione degli accessi formali;
 - interventi di adeguamento e correzione di record;
 - verifica ed eventuale adeguamento della coerenza delle intestazioni bibliografiche (in particolare per nomi, classificazioni, descrizioni delle serie);
 - trattamento catalografico di materiale elettronico, utilizzando il sistema ALMA® in adozione presso le biblioteche, tramite la derivazione dei metadati dalla “*Community zone*” o da fonti autorevoli e l'adeguamento dei record secondo i protocolli forniti dalle biblioteche e/o interventi di catalogazione descrittiva;
- n) Servizi di trattamento delle copie elettroniche
- attivazione delle copie elettroniche e registrazione, utilizzando il sistema ALMA® in adozione presso le biblioteche, dei relativi dati amministrativi: registrazione dei dati di attivazione (data, disponibilità, settaggio dei parametri di collegamento e delle funzioni *proxy*); gestione specifica

delle collezioni e dei *portfolii* sia dalla *community* che *stand alone*; inserimento dei dati relativi alle licenze nel sistema automatizzato ALMA®;

- gestione della collezione di periodici elettronici: registrazione e/o aggiornamento utilizzando il sistema ALMA®, per singoli titoli (*portfolii*) e/o per pacchetti; controllo dei titoli dei *portfolii* e delle consistenze; aggiornamento dei dati necessari per la gestione dell'accesso *online*, compilazione delle note di accesso ove necessarie;
 - predisposizione ed inoltro al Responsabile della biblioteca delle liste per il rinnovo degli abbonamenti;
- o) Servizi di trattamento materiale periodico
- gestione di periodici cartacei: controllo degli arrivi dei fascicoli e segnalazione tempestiva al Capo ufficio di forniture incongruenti con gli ordini;
 - registrazione degli arrivi dei fascicoli utilizzando il sistema ALMA® in adozione presso le biblioteche: inserimento della data di ricezione, aggiornamento dei dati di fascicolo, inserimento dati relativi a supplementi;
 - compilazione, verifica, adeguamento delle *holdings*, incluso piano di pubblicazione ad inizio anno e rilegatura al termine della fornitura annuale;
 - aggiornamento delle consistenze, con segnalazione di lacune e ritardi;
 - trattamento fisico dei fascicoli: timbratura, registrazione numero progressivo di ingresso e collocazione, applicazione delle bande magnetiche antitaccheggio se richiesto;
 - gestione delle collezioni a scaffale: controllo e predisposizione delle etichette a scaffale;
 - attività per la gestione degli ordini: predisposizione ed inoltro al Responsabile della biblioteca delle liste per il rinnovo degli abbonamenti; registrazione delle informazioni preliminari necessarie all'inoltro degli ordini ai fornitori; controllo dei ritardi nella consegna dei fascicoli e svolgimento delle attività di supporto per i solleciti ai fornitori;
 - rilevazione ed elaborazione dati per la formulazione di statistiche sull'andamento dei servizi da fornire al Responsabile di biblioteca per l'analisi della situazione e della potenzialità di sviluppo della biblioteca;
- p) Servizi di verifica e aggiornamento Catalogo testi d'esame
- supporto nella raccolta delle informazioni riguardanti l'organizzazione delle attività didattiche e i testi richiesti per la preparazione agli esami;
 - supporto nell'aggiornamento delle reading list gestite tramite il sistema Alma e rese disponibili agli utenti tramite il portale Insubre-Testi.

36.4 Servizi archivistici

Ai sensi del Decreto Legislativo 22 Gennaio 2004 n° 42 “Codice dei beni culturali”, art. 10, comma 2, lett. B) “sono beni culturali gli archivi e i singoli documenti dello Stato, delle regioni, degli altri enti pubblici territoriali, nonché di ogni altro ente ed istituto e che, ai sensi dell’art. 21, comma 1 dello stesso Decreto, “sono subordinati ad autorizzazione del Ministero la rimozione o la demolizione, anche con successiva ricostituzione, dei beni culturali”.

Le attività dovranno essere prestate presso le AOO e UOR nelle diverse sedi dell'Ateneo e presso gli archivi di deposito di Como e Varese sulla base del piano di intervento che verrà definito e comunicato annualmente dall'Archivio Generale e comprendono:

- analisi della schedatura già effettuata negli anni precedenti, verifica ed individuazione delle unità che possono essere già idonee per l'inserimento nella proposta di scarto documentale;
- predisposizione degli elenchi di consistenza della documentazione in deposito nelle diverse sedi dell'Ateneo ai fini della selezione e dello scarto;
- predisposizione della proposta di elenco di scarto da sottoporre al parere degli uffici produttori;
- redazione dell'elenco di scarto definitivo, che una volta approvato dall'Ateneo, verrà sottoposto all'esame della Soprintendenza archivistica della Lombardia;
- a seguito di autorizzazione della Soprintendenza archivistica della Lombardia: identificazione e spostamento delle unità da eliminare in coordinamento con l'Archivio Generale e la ditta incaricata di distruggere la documentazione a norma di legge;
- predisposizione delle indicazioni relative al corretto riposizionamento delle unità nell'archivio di deposito a seguito delle operazioni di scarto da sottoporre all'Archivio Generale e successivo spostamento di faldoni e scatoloni.

Materiale messo a disposizione dall'Ateneo: Faldoni, scatoloni e materiale di consumo necessario.

37. Fase di avvio del contratto – attività richieste

Durante la fase di avvio del contratto, così come definita in Definizioni parte II, ed entro la data di avvio dei servizi del presente appalto, il personale adibito al servizio dovrà provvedere a:

- acquisire, anche grazie alla documentazione fornita dal committente, tutte le conoscenze necessarie a prendere in carico in modo efficace l'erogazione del presente servizio;
- apprendere le modalità di accesso agli spazi, le procedure di sicurezza e le modalità operative richieste dal committente;
- prendere visione dei luoghi e delle infrastrutture tecnologiche del committente, pertinenti all'erogazione del servizio;
- approntare tutta la strumentazione necessaria all'erogazione del servizio (postazioni di lavoro, software specifici, etc.).

38. Fase di chiusura del contratto – attività richieste

Durante la fase di chiusura del contratto, così come definita in Definizioni parte II, il personale adibito al servizio dovrà provvedere a:

- redigere tutta la documentazione necessaria al passaggio di consegne verso il fornitore subentrante;
- affiancare il personale del fornitore del subentrante per un armonico e completo passaggio di consegne.

39. Programma di esecuzione delle prestazioni

Servizi bibliotecari:

Il periodo di apertura al pubblico delle quattro biblioteche è indicativamente quantificato in **220 giorni** all'anno.

In considerazione del diverso grado di affluenza, di particolari necessità a supporto della didattica e/o degli orari di chiusura degli edifici, nel corso dell'anno possono essere apportate modifiche all'orario standard di funzionamento delle biblioteche.

L'orario di funzionamento "standard" delle biblioteche è:

Biblioteca	Giorni	orario
Biblioteca di Economia	lunedì - venerdì	8.30 – 19:00
Biblioteca di Giurisprudenza e Scienze Umane	lunedì-venerdì	8.30 – 18:30
Biblioteca di Medicina e di Scienze - Varese	lunedì-venerdì	8.30 – 18:30
Biblioteca di Scienze - Como Sala 2	lunedì-venerdì	8.30 – 18:30
Biblioteca di Scienze - Como Sala 3	lunedì-venerdì	9.30 – 18.00

Per il corretto svolgimento dei servizi si richiede che la presenza del personale dell'Affidatario sia assicurata, in ognuna delle biblioteche, nei 15 minuti precedenti gli estremi orari anzidetti.

Il numero di addetti adibiti ai servizi richiesti, tenuto conto dei flussi di utenza e delle condizioni operative che contraddistinguono le diverse biblioteche, è così determinato:

BIBLIOTECA	Numero Addetti		Monte ore	
BIBLIOTECA ECONOMIA	1 (una) unità full time servizi al pubblico fascia oraria 8:15 -19:00	1 (una) unità full time servizi al pubblico e servizi interni fascia oraria 09:00 - 18:00	Monte ore giornaliero	Monte ore settimanale
	11	9	20	100
BIBLIOTECA MEDICINA E SCIENZE - VARESE	1 (una) unità full time servizi al pubblico fascia oraria 8:15 -18:30	1 (una) unità full time servizi al pubblico e servizi interni fascia oraria 09:00 - 18:00	Monte ore giornaliero	Monte ore settimanale
	10,5	9	19,5	97,5
BIBLIOTECA SCIENZE - COMO	1 (una) unità full time servizi al pubblico – SALA 2 fascia oraria 8:15 -18:30	1 (una) unità full time servizi al pubblico e servizi interni – SALA3 fascia oraria 09:15 - 18:00	Monte ore giornaliero	Monte ore settimanale
	10,5	9	19,5	97,5

BIBLIOTECA GIURISPRUDENZA E SCIENZE UMANE	1 (una) unità full time servizi al pubblico fascia oraria 8:15 -18:30	1 (una) unità full time servizi al pubblico e servizi interni fascia oraria 09:15 - 18:00	Monte ore giornaliero	Monte ore settimanale
	10,5	9	19,5	97,5
TOTALE	42,5	36	78,5	392,5

La turnazione del personale deve avvenire assicurando sempre, in ogni intervallo orario il numero di addetti previsto nelle tabelle. L'effettuazione delle pause del personale della ditta non deve quindi in alcun modo ridurre il numero di operatori previsti, in nessuna fascia oraria di apertura della Biblioteca. Il numero di addetti è da intendersi come minimo necessario al fine di assicurare un servizio efficiente. In caso di assenza di una unità l'impresa dovrà provvedere ad integrare il numero degli addetti.

Servizi archivistici:

Il servizio dovrà essere fornito presso tutte le sedi dell'Ateneo sulla base del piano d'intervento definito annualmente dal Direttore dell'esecuzione di concerto con l'Archivio Generale. Il monte ore annuo, presunto e stimato, previsto è di 700 ore.

In caso di chiusura delle sedi dell'Ateneo per cause di forza maggiore o per disposizione delle autorità competenti, verrà richiesta, ove applicabile, l'erogazione da remoto delle prestazioni, con oneri di connettività e dispositivo di lavoro a carico dell'impresa.

40. Servizi gratuiti aggiuntivi eventualmente offerti

È richiesto all'Appaltatore di presentare specifica offerta tecnica per eventuali servizi aggiuntivi gratuiti rispetto a quelli obbligatori descritti dal presente Capitolato, individuati a sua discrezionalità nella cornice di proposte di attività, eventi, interventi formativi volti alla valorizzazione del patrimonio e dei servizi delle biblioteche e proposte innovative per la promozione dei servizi delle biblioteche nell'ambito della Terza missione.

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

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

41. Informazioni sulle strutture

- a) Struttura organizzativa:
 - [Organigramma dell'Università degli studi dell'Insubria](#)
 - [Il nostro sistema Bibliotecario](#)
- b) Regolamenti:
 - [Regolamento generale e norme di accesso alle biblioteche](#)
 - [Manuale di conservazione](#)
 - [Manuale di gestione del protocollo informatico](#)



- [Regolamento gestione, tenuta e tutela documenti amministrativi dal protocollo all'archivio storico](#)
- c) Guide ai servizi:
 - [Open-access](#)
 - [SIBA - Biblioteca Digitale](#)
 - [Utilizzo delle postazioni informatiche delle biblioteche](#)
 - [Utilizzo delle postazioni informatiche delle biblioteche](#)
 - [Accesso alle risorse elettroniche da reti esterne](#)
 - [Accesso alle risorse elettroniche da remoto](#)
 - [Prestito a domicilio e intersistema](#)
 - [Servizi interbibliotecari](#)
 - [Reference digitale](#)
 - [Servizio fotocopie e stampa](#)
 - [Servizio antiplagio](#)
- d) Portali di accesso alle collezioni:
 - [inSUBRE](#)
 - [Portale dei testi d'esame](#)
 - [Guida al portale testi d'esame](#)
 - [tATOO](#)
 - [Guida tATOO](#)
 - [MLOL Insubria](#)
 - [Guida MLOL](#)
 - [PandoraCampus](#)
 - [Guida Pandoracampus](#)
- e) Guide alle risorse per ambito disciplinare
 - [Ambito biomedico](#)
 - [Ambito economico](#)
 - [Ambito giuridico](#)
 - [Ambito scientifico-tecnologico](#)
 - [Ambito delle scienze umane e sociali](#)



PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI INTEGRATI DI BIBLIOTECA PER IL PERIODO 1° GENNAIO 2022 - 31 DICEMBRE 2025 CON OPZIONE DI RINNOVO PER ULTERIORI DUE ANNI.

Descrizione delle sedi di erogazione dei servizi esternalizzati

1. Biblioteca di Medicina e Scienze Varese.....	1
2. Biblioteca di Economia.....	2
3. Biblioteca di Giurisprudenza e Scienze Umane.....	2
4. Biblioteca di Scienze Como.....	3
5. Archivio Generale.....	4

1. Biblioteca di Medicina e Scienze Varese

La Biblioteca di Medicina e di Scienze si trova a Varese, in via Dunant 3, sala seminterrato, piano viola. Sullo stesso piano si trovano la sala prestito/consultazione, l'ufficio *back-office*, la sala periodici, la sala libri della biblioteca e del fondo Diritto allo Studio e l'archivio. Il materiale librario, collocato a scaffale aperto secondo la Classificazione Decimale Dewey, si trova nella "Sala Libri biblioteca e fondo Diritto allo Studio". Nell'atrio antistante la biblioteca, sono posizionati gli armadietti con chiave ad uso degli utenti della sala consultazione. In archivio sono collocati alcuni volumi e annate pregresse di periodici cartacei. Il materiale appartenente al fondo Diritto allo Studio si trova collocato in una scaffalatura separata con un diverso indice di collocazione. Nella Sala Prestito/consultazione: è presente il bancone del *front-office*, con due postazioni espressamente dedicate alla gestione del servizio di prestito e *quick reference*, una sezione dedicata al materiale di sola consultazione e uno scaffale contenente alcuni testi d'esame. Presso la biblioteca sono disponibili per la consultazione e/o il prestito circa 15.000 monografie, in sala periodici sono consultabili i periodici cartacei in abbonamento corrente (una ventina) e i volumi delle annate pregresse dei periodici cartacei rilegati. In biblioteca sono presenti 9 postazioni per la consultazione di risorse elettroniche (periodici e banche dati). I posti di lettura sono 40.

Dati statistici sui servizi erogati – Anno 2019

Utenti attivi	987
Prestito	3480
Prestito interbibliotecario passivo	458
Prestito interbibliotecario attivo	16
Document delivery passivo	780



Document delivery attivo	161
---------------------------------	------------

2. Biblioteca di Economia

La Biblioteca si trova a Varese, in via Monte Generoso 71, nel Padiglione Monte Generoso (MTG) all'interno del Campus Bizzozero. La biblioteca è composta da tre locali separati: la sala lettura, il magazzino e l'ufficio, tutti posti al piano terreno.

Presso la sala lettura, sono consultabili a scaffale aperto circa 20.000 monografie dei seguenti ambiti disciplinari: Economia (generale, pubblica, internazionale, industriale e urbana), Diritto, Finanza, Matematica, Statistica, Sociologia. Sono disponibili anche una cinquantina di periodici cartacei in abbonamento corrente. In questa sala sono inoltre presenti quattro postazioni operatore con una fotocopiatrice/stampante dedicata, le postazioni per lettura e studio con 72 posti a sedere, undici postazioni informatizzate, due fotocopiatrici/stampanti self-service con tessera ad uso degli utenti e l'erogatore delle tessere.

Nel corridoio, appena fuori dalla sala di lettura, sono posizionati 52 armadietti con chiave ad uso degli utenti della sala lettura.

Il lavoro di *back office* (acquisizione e catalogazione, pratiche amministrative ecc.) viene effettuato nell'ufficio preposto.

Il magazzino è collocato in un locale accanto all'ingresso e ha funzione di deposito delle annate arretrate delle riviste, di monografie collocate in scatole numerate (box) e del materiale di cancelleria.

Dati statistici sui servizi erogati – Anno 2019

Utenti attivi	653
Prestito	1954
Prestito interbibliotecario passivo	621
Prestito interbibliotecario attivo	15
Document delivery passivo	432
Document delivery attivo	176

3. Biblioteca di Giurisprudenza e Scienze Umane

La biblioteca si trova a Como, in via M.E. Bossi 5, occupa il piano terreno, il piano interrato e un ufficio al primo piano.

La sala del piano terreno è adibita a sala di consultazione ed è il luogo dove vengono erogati tutti i servizi. Nella sala è presente anche un ufficio, mentre il piano interrato ha funzione di deposito.

Nell'ufficio al piano primo viene svolto il lavoro di *back office*.

Il patrimonio librario della biblioteca, costituito da circa 60.000 volumi è articolato in una sezione di consultazione esclusa dal prestito, collocata nella sala lettura al piano terreno, e in una sezione di deposito, suddivisa in ulteriori sottosezioni contraddistinte da diverse tipologie di collocazione (Fondi – Vecchie collocazioni – Diritto allo studio). La collezione comprende anche un nucleo di libri antichi, per il quale sono previste specifiche modalità di consultazione e conservazione.



Il patrimonio include una sezione di periodici, in parte disponibili nella sala lettura, in parte immagazzinati nel deposito librario che è accessibile agli utenti ma esclusivamente ai fini del recupero dei materiali per lo studio.

La biblioteca dispone anche di una significativa raccolta di CD e DVD, collocati separatamente in apposite cassettiere. Mentre i DVD possono essere consultati in sede da apposite postazioni informatiche, i CD vengono resi disponibili al pubblico tramite il servizio in rete di Ateneo tATOO[®], che permette di gestire l'accesso controllato degli utenti aventi diritto tramite un sistema di autenticazione.

Nella sala del piano terreno sono collocate le postazioni per lettura e studio, con 25 posti a sedere e 11 postazioni informatizzate.

Dati statistici sui servizi erogati – Anno 2019

Utenti attivi	588
Prestito	3072
Prestito interbibliotecario passivo	610
Prestito interbibliotecario attivo	98
Document delivery passivo	444
Document delivery attivo	289

4. Biblioteca di Scienze Como

La Biblioteca di Scienze si trova a Como, in via Valleggio 11, al primo piano dell'edificio Torre. La biblioteca dispone di due sale di lettura separate aperte al pubblico ("Sala 2" e "Sala 3"). Le sale della Biblioteca sono riservate alla ricerca e allo studio silenzioso. Nell'edificio è presente una Sala Studio non presidiata: "Sala 1".

I posti a sedere sono 78 in "Sala 2" e 32 in "Sala 3" a cui si aggiungono le postazioni informatizzate disponibili in numero di 7 in "Sala 2" e 4 in "Sala 3".

Presso le due sale della Biblioteca sono disponibili a scaffale aperto circa 10.000 opere monografiche e una ventina di periodici cartacei. Il patrimonio documentario comprende inoltre fotografie aeree e materiale cartografico. Le carte geologiche, non fotocopiable, si trovano in "Sala 3".

Il materiale librario della biblioteca, si trova sia in "Sala 2" (testi a supporto della didattica) sia in "Sala 3" (testi a supporto della ricerca).

I volumi della collezione "Diritto allo studio" sono collocati in "Sala 2" mentre la collezione di periodici cartacei è ospitata in "Sala 3". In "Sala 2" è presente una fotocopiatrici/stampante *self-service* con tessera ad uso degli utenti e l'erogatore delle tessere. Completano gli spazi occupati dalla biblioteca al piano 1 una scaffalatura compattabile con funzione di magazzino, un ufficio e un *openspace* adibito ad uso ufficio.

Utenti attivi	554
Prestito	2357
Prestito interbibliotecario passivo	69



Prestito interbibliotecario attivo	5
Document delivery passivo	225
Document delivery attivo	17

5. Archivio Generale

L'Ufficio Archivio Generale ha sede in Varese, Via Ravasi, 2.

Le AOO attualmente attive sono:

- Amministrazione Centrale
- Dipartimento di Biotecnologie e Scienze della Vita – DBSV – Varese, Via J. H. Dunant, 3
- Dipartimento di Economia – DiECO – Varese, Via Monte Generoso, 71
- Dipartimento di Diritto, Economia e Culture – DiDEC – Como, Via Sant'Abbondio, 12
- Dipartimento di Scienza ed Alta tecnologia – DISAT – Como, Via Valleggio, 11
- Dipartimento di Scienze Teoriche e Applicate – DISTA – Varese, Via J. H. Dunant, 3
- Dipartimento di Scienze umane e dell'innovazione per il territorio – DiSUIT – Como, Via Sant'Abbondio, 12
- Dipartimento di Medicina e Chirurgia – DMC – Varese, Via Guicciardini, 9 - C/O Ospedale di Circolo - Piano terra - Nuovo monoblocco
- Scuola di Medicina – Varese, Via Ottorino Rossi, 9

Ci sono inoltre alcune AOO e UOR cessate.

L'Università degli Studi dell'Insubria ha attualmente due archivi di deposito principali, uno in Via Valleggio, 11 a Como e l'altro in Via Ravasi, 2 a Varese. La restante documentazione prodotta dall'Ateneo è conservata in tutte le sedi di Ateneo di Como, Busto Arsizio e Varese.

Nell'archivio di deposito di Como i mtl occupati sono 312 nell'archivio di deposito di Varese sono 270.

Le operazioni di versamento in archivio di deposito della documentazione delle altre AOO, sia attive che cessate, sono propedeutiche all'attività di selezione e scarto documentale.

L'ultima operazione di scarto documentale è stata effettuata a fine giugno 2018.