



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI PRESTITO, RESTITUZIONE E *QUICK REFERENCE* PER LE
BIBLIOTECHE DELL'ATENEO**

CPV: 92511000-6 Servizi di biblioteche

Responsabile Unico del Procedimento

Dott. Paolo Albertazzi

Firmato digitalmente



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

INDICE

1. OGGETTO.....	3
2. LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	3
3. RUOLI INTERNI ALL'UNIVERSITÀ.....	3
4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	4
4.1 Modalità di erogazione del servizio	6
5. RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DELL'APPALTATORE.....	7
6. RESPONSABILE DEL SERVIZIO PER L'IMPRESA	10
7. RESPONSABILI INTERMEDI.....	11
8. RICHIESTE DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE DELL'APPALTATORE	12
9. COORDINAMENTO TRA RESPONSABILE DEL SERVIZIO, RUP e DEC	13
10. CARATTERISTICHE DEL PERSONALE DELL'APPALTATORE	14
10.1 Caratteristiche minime del responsabile del servizio.....	15
10.2 Caratteristiche minime dei responsabili intermedi.....	15
10.3 Caratteristiche minime del personale addetto al servizio.....	15
11. FORMAZIONE DEL PERSONALE	17
12. ACCESSO AI LOCALI DELL'UNIVERSITÀ DURANTE LA SETTIMANA LAVORATIVA	18
13. CLAUSOLA SOCIALE.....	19
14. VERIFICA E CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO	19
15. MONITORAGGIO DELLE ORE SVOLTE DAL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO.....	20
16. FASE EVENTUALE.....	21



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

1. OGGETTO

Il presente appalto ha per oggetto il servizio di **prestito, restituzione e quick reference per le biblioteche dell'Ateneo**, che include principalmente attività di prelevamento dei materiali bibliografici dai depositi, consegna all'utenza del materiale bibliografico, registrazione di prestiti restituzioni e proroghe, ricollocazione, riordino, prime informazioni bibliografiche e supporto alla ricerca nei cataloghi, ecc.

Per una corretta ed esaustiva descrizione del servizio oggetto dell'appalto, si rimanda ai paragrafi che seguono e a tutti gli elaborati allegati al presente Capitolato.

2. LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio verrà potenzialmente svolto presso tutte le sedi bibliotecarie dell'Ateneo dislocate nei Campus di Bologna (incluse quelle di Ozzano e Imola), Ravenna, Rimini, Forlì, Cesena, come da elenco allegato 1 alla Relazione tecnica, che contiene indirizzi, recapiti, orari di apertura, responsabile e referente del servizio della biblioteca, nonché i link per accedere alle informazioni generali e alla descrizione delle strutture coinvolte.

3. RUOLI INTERNI ALL'UNIVERSITÀ

Il Responsabile Unico del Procedimento è il Dott. Paolo Albertazzi, in servizio presso l'Area Biblioteche e Servizi allo studio - ABIS.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto è la Dott.ssa Belinda Sirena, in servizio presso l'Area Biblioteche e Servizi allo studio - ABIS.

Al fine di agevolare il monitoraggio della corretta esecuzione del servizio e la comunicazione tra i soggetti coinvolti, l'Università individua 5 Direttori Operativi (DO), di cui 1 per le Biblioteche afferenti ai Campus di Forlì, Cesena, Rimini, Ravenna e 4 per le Biblioteche situate a Bologna, così organizzati:

- Papi Francesca, per le Biblioteche dei Campus di Forlì, Cesena, Rimini, Ravenna;
- Urbini Massimo, per le Biblioteche dei Dipartimenti di Scienze dell'Educazione, Scienze politiche e Sociali, Psicologia, Lingue, Letterature e Culture Moderne, Scienze Biologiche, Geologiche e Ambientali, Scienze Statistiche "Paolo Fortunati", Storia culture civiltà;



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

- Podaliri Vulpiani Carlo, per le Biblioteche delle Arti, di Discipline economico-aziendali "Walter Bigiavi", di Matematica, Fisica, Astr. Inf., di Medicina e per la Biblioteca Umanistica "Ezio Raimondi";
- Mengoli Michela, per le Biblioteche di Agraria "G. Goidanich", Ingegneria e architettura, Veterinaria "G.B. Ercolani" e Navile;
- Fughelli Francesca, per la Biblioteca giuridica "Antonio Cicu" e per la BUB (Biblioteca Universitaria di Bologna).

L'Ateneo si riserva di effettuare rimodulazioni nel raggruppamento delle Biblioteche, che verranno immediatamente comunicate all'appaltatore.

Contestualmente all'avvio del servizio, il DEC invierà al Responsabile del servizio e ai Responsabili intermedi dell'appaltatore i contatti telefonici e e-mail dei DO.

4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

I servizi richiesti si qualificano prevalentemente come servizi bibliotecari di front office quali:

- accoglienza, prestito/restituzione, assistenza nella ricerca, informazione bibliografica;
- servizi di supporto alla circolazione dei documenti e riordino delle collezioni.

I servizi si dividono in due categorie principali, e una prevista solo per la Biblioteca Universitaria di Bologna (BUB) come di seguito indicato.

- a) Servizi che potenzialmente verranno espletati presso tutte le strutture bibliotecarie:
 - Controllo e sorveglianza dell'utenza nelle sale e della tutela del materiale bibliografico e documentale della biblioteca;
 - Accoglienza e informazione generale sull'uso dei servizi offerti dalla biblioteca;
 - Servizio di prenotazione, prestito locale, restituzione, rinnovo, iscrizione e abilitazione di nuovi utenti, mediante l'applicativo SEBINA NEXT o ulteriori evoluzioni;
 - Supporto alla consultazione dei cataloghi on line della biblioteca;
 - Supporto all'utenza nella ricerca e nell'attività di prima informazione bibliografica;
 - Informazione e assistenza al pubblico sull'uso di postazioni informatiche e eventuali altre attrezzature;
 - Segnalazione dei guasti rilevati alle attrezzature della biblioteca;
 - Ricollocazione e riordino dei documenti a scaffale aperto e prelevamento/ricollocazione dei documenti nei locali e nei depositi, anche automatizzati;



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

- b) Servizi che verranno richiesti dall'Università solo presso alcune sedi e/o in determinate fasce orarie, in base al fabbisogno specifico:
- Apertura e chiusura delle sedi delle biblioteche, prestando particolare attenzione a finestre e porte, all'eventuale avvio/spengimento di attrezzature, all'attivazione del sistema di allarme ove presente, nel rigoroso rispetto degli orari di apertura e chiusura definiti dalla sede presso cui le prestazioni si svolgeranno (in particolare nel servizio notturno e festivo e in tutte le situazioni in cui non sia presente personale dell'Ateneo);
 - Gestione delle presenze e delle prenotazioni, anche tramite l'applicativo *Affluences*;
 - Attività di supporto nella consultazione di documenti multimediali;
 - Assistenza all'uso di postazioni per utenti con disabilità;
 - Procedure di prestito e restituzione di devices informatici;
 - Gestione guardaroba (consegna e ritiro chiavi);
 - Altri servizi accessori all'oggetto del presente appalto, strumentali all'espletamento delle prestazioni elencate nel presente par. 4, correlati alle caratteristiche delle strutture presso cui ha luogo l'esecuzione e specificamente richiesti dalle singole sedi.
- c) Servizi ulteriori da espletare presso la Biblioteca Universitaria di Bologna (BUB):
- Servizio di prestito interbibliotecario con utilizzo dell'applicativo SEBINA NEXT o ulteriori evoluzioni;
 - Fornire supporto al personale interno nello svolgimento di attività di smistamento, *document delivery* e prestito interbibliotecario, ricerche bibliografiche;
 - Supportare il personale interno nelle attività di controllo e riordino del materiale bibliografico secondo le indicazioni che verranno fornite dai Responsabili della biblioteca;
 - Gestire i solleciti dei prestiti scaduti;
 - Fornire assistenza all'utenza per l'utilizzo delle banche dati di Ateneo e per ricerche bibliografiche.

L'Appaltatore - con gestione a proprio rischio, cura e spese - dovrà organizzare, dirigere e coordinare il servizio garantendo il buon funzionamento delle predette attività e la corretta esecuzione del servizio, sulla base delle specifiche del presente Capitolato Tecnico e degli eventuali elementi migliorativi contenuti nell'Offerta tecnica.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

4.1 Modalità di erogazione del servizio

Le prestazioni previste dal presente Capitolato dovranno essere espletate con idonea ed autonoma organizzazione da parte dell'Appaltatore, garantendo la copertura del fabbisogno di ciascuna Biblioteca, in termini di orari di apertura e di specifiche attività richieste, mediante l'impiego di un numero di risorse adeguato allo svolgimento dei vari servizi, considerate altresì la molteplicità delle sedi e la complessità dell'Ateneo nella sua forma Multicampus.

Tenuto conto della natura del servizio oggetto dell'appalto, delle oscillazioni nelle esigenze delle Biblioteche, nonché della particolarità delle prestazioni, l'Appaltatore dovrà garantire la continuità del servizio, predisponendo orari e turni per lo svolgimento del medesimo, in conformità alle esigenze delle sedi presso cui viene espletato il servizio, al fine di garantire sempre i più alti livelli di performance.

Il personale addetto dovrà garantire la copertura del servizio per l'intera fascia oraria indicata da ciascuna biblioteca.

Gli orari di servizio, secondo il fabbisogno orario delle strutture, saranno comunicati negli Ordini di Servizio (OdS) o in apposita comunicazione inviata dai Responsabili delle Biblioteche al Responsabile intermedio dell'appaltatore competente. Eventuali variazioni orarie verranno gestite tramite comunicazioni tra i Responsabili delle Biblioteche e i Responsabili intermedi dell'Appaltatore.

L'Università, nella persona del Responsabile della Biblioteca, si riserva la possibilità di comunicare all'appaltatore eventuali rimodulazioni dell'orario settimanale concordato, a fronte di mutate esigenze organizzative delle Biblioteche.

Il Responsabile della biblioteca informerà il Responsabile intermedio dell'appaltatore in caso di modifiche che:

- non comportino una variazione (in aumento o in diminuzione) del monte ore settimanale (ad es. cambio turno dalla mattina al pomeriggio). In tal caso, l'Appaltatore dovrà garantire la modifica richiesta a partire dal giorno (o per il giorno) indicato nella comunicazione, adeguandosi entro 24 (*ventiquattro*) ore dalla comunicazione e fornendo un riscontro in proposito alla stazione appaltante. In tal caso, l'Appaltatore non potrà vantare pretese, penalità, indennizzi, risarcimenti o quant'altro.
- comportino una variazione (in aumento o in diminuzione) del monte ore settimanale. In tal caso, l'Appaltatore dovrà garantire la modifica richiesta a partire dal giorno (o per il giorno) indicato nella comunicazione, adeguandosi entro 5 (*cinque*) giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione - salvo eventuali migliorie della tempistica proposte nell'offerta tecnica - e fornendo un riscontro in proposito alla stazione appaltante.

Il mancato rispetto dei suddetti termini comporterà l'applicazione di penali.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

Tipo di modifica	Tempo di preavviso minimo dato dalla stazione appaltante all'appaltatore
Modifiche che NON COMPORTANO una variazione del monte ore settimanale	24 ore
Modifiche che COMPORTANO una variazione del monte ore settimanale	5 giorni naturali e consecutivi <i>(salvo eventuali migliorie della tempistica indicate nell'offerta tecnica)</i>

Il personale impiegato dall'appaltatore dovrà indicare, quotidianamente, gli orari di inizio e di termine del servizio in un apposito registro predisposto dall'Appaltatore e condiviso con la Stazione appaltante, come indicato all'art. 15 del presente Capitolato, salvo l'eventuale proposta migliorativa da parte dell'appaltatore di un sistema informativo per il monitoraggio del numero di ore svolte dal personale addetto, di cui al criterio di valutazione dell'offerta tecnica n. 4.

L'appaltatore dovrà attivare gli strumenti più idonei a favorire le comunicazioni operative tra le figure professionali coinvolte, siano esse dell'Appaltatore o dell'Università.

Durante l'espletamento del servizio il personale dell'appaltatore è tenuto a rispettare e ascoltare attivamente l'utenza, al fine di comprenderne le esigenze, anche lavorando in squadra e sviluppando la necessaria autonomia di gestione per lo svolgimento delle prestazioni. I comportamenti dovranno essere sempre adeguati alla tipologia dei servizi e alla delicatezza dei beni, e in ogni caso essere conformi alle disposizioni contenute nel [Codice etico e di comportamento dell'Ateneo](https://www.unibo.it/it/ateneo/bandi-di-gara/obblighi-di-comportamento), reperibile sul sito web: <https://www.unibo.it/it/ateneo/bandi-di-gara/obblighi-di-comportamento>. Il mancato rispetto di tali obblighi comporterà l'applicazione di penali.

5. RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

L'Impresa deve svolgere il servizio in conformità alle disposizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e alle eventuali condizioni migliorative previste nell'offerta tecnica, rispettando altresì i regolamenti e le procedure adottate dall'Università inerenti all'espletamento del servizio.

In sede di offerta tecnica, l'appaltatore dovrà presentare il piano organizzativo che intende adottare per garantire qualità e continuità ai servizi affidati.

L'Appaltatore si fa carico dei seguenti oneri ed obblighi:

- a) attenersi agli ordini di servizio impartiti dal DEC in ordine all'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto e alle indicazioni di dettaglio, per ciascuna struttura, fornite dai Responsabili delle biblioteche;



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

- b) rispettare gli orari di apertura e chiusura delle strutture secondo l'articolazione oraria comunicata da ciascun Responsabile di biblioteca;
- c) ottemperare agli obblighi legati alla regolare tenuta dei registri delle presenze del personale addetto, secondo le modalità previste dal presente Capitolato tecnico e dalle eventuali condizioni migliorative previste nell'offerta tecnica;
- d) osservare scrupolosamente nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali il DUVRI e tutte le norme di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla conclusione del contratto. Dovrà inoltre condividere il DUVRI con il proprio personale, che dovrà essere informato sui rischi e sulle eventuali misure di sicurezza, finalizzate al contenimento degli stessi, da adottare. Dovrà infine comunicare il nominativo del Responsabile per la sicurezza sui luoghi di lavoro entro l'avvio del servizio, in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le prescrizioni di cui sopra, se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, resteranno ad esclusivo carico dell'appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale; il quale non potrà, pertanto, avanzare pretesa di indennizzi e/o compensi a tale titolo nei confronti dell'Amministrazione.

- e) ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in materia di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale ed infortunistica, con particolare riferimento alle disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii., assumendo a carico tutti i relativi oneri;
- f) dare immediata comunicazione al DEC e al Direttore operativo competente di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione delle obbligazioni contrattuali;
- g) mettere a disposizione proprio personale e comporre i team da destinare al servizio;
- h) comunicare al RUP, prima dell'avvio del servizio, l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, compresi i soci – lavoratori se trattasi di società cooperativa, per ciascuna sede, con l'indicazione della qualifica/profilo professionale, consegnando al RUP i relativi curricula. La documentazione dovrà essere corredata dall'autorizzazione di ciascun dipendente al trattamento dei dati personali.

Il RUP verificherà:

- i. la corrispondenza tra i profili professionali delle unità di personale e quanto dichiarato dall'appaltatore nell'offerta tecnica;
 - ii. il possesso delle caratteristiche minime richieste nel presente Capitolato;
- i) indicare per ciascuna unità di personale gli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio), del codice fiscale e dei numeri di posizione INPS ed INAIL. Tale elenco, con la relativa documentazione, dovrà essere aggiornato con i nuovi inserimenti di personale anche per sostituzione temporanea di altro personale per



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

malattia infortunio, ferie, maternità entro il giorno 15 del mese successivo a quello in cui le variazioni si sono verificate.

- j) inviare al RUP, entro 30 giorni dall'inizio del servizio, copia della comunicazione consegnata ai lavoratori ai sensi dell'articolo 1 del D.Lgs. 26 maggio 1997, n. 152 (G.U. 12 giugno 1977, n. 135) sulle condizioni applicabili al rapporto di lavoro. Tale disposizione si applica anche per i nuovi inserimenti di lavoratori entro 30 giorni dal loro verificarsi.
- k) esibire ad ogni richiesta dell'Università, in originale o copia autentica, il libro matricola, il libro paga ed il registro infortuni previsti dalle vigenti norme, e copie delle ricevute dei versamenti mensili contributivi e associativi prescritti dalle vigenti disposizioni di legge relativi ai dipendenti. Il mancato rispetto di tale adempimento comporterà l'impossibilità per l'Università di procedere alla liquidazione e al pagamento delle fatture.
- l) avvertire tempestivamente l'Università e provvedere alla sostituzione del personale nelle fattispecie e secondo le scadenze e le modalità di cui al successivo par. 10.3. La mancata sostituzione entro i termini e le modalità indicate comporterà l'applicazione di penali.
- m) informare tempestivamente per iscritto il RUP del verificarsi delle situazioni di revoca, decadenza o annullamento delle autorizzazioni di legge abilitanti lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto rilasciate dalle competenti autorità amministrative;
- n) informare tempestivamente per iscritto il Responsabile della Biblioteca in caso di sciopero del personale dell'Impresa addetto al servizio, fermo restando l'obbligo di dare al RUP preventiva comunicazione scritta dell'indizione di scioperi di categoria, a prescindere dall'adesione o meno del proprio personale dipendente;
- o) informare tempestivamente per iscritto il Referente della Biblioteca qualora si verificano cause di forza maggiore che determinino un'improvvisa assenza del personale addetto al servizio, assicurando in ogni caso un servizio minimo di emergenza;
- p) dotare il personale che intende dedicare al servizio di cartellino di identificazione, riportante il nome dell'Impresa ed il nome e cognome del dipendente;
- q) invitare il personale addetto ad indossare un abbigliamento consono all'ambiente di lavoro e conforme agli eventuali obblighi relativi alla sicurezza;
- r) esibire ad ogni richiesta del RUP, e/o del DEC, e/o dei Direttori operativi, e/o del Referente della Biblioteca, in originale o copia autentica, estratto del libro unico del lavoro;
- s) adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità sia delle persone addette che dei terzi;
- t) fornire, su richiesta dell'Università, i dati relativi al personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione, vale a dire numero di unità, monte ore, CCNL applicato dall'attuale appaltatore, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro, indicando altresì gli eventuali lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, oppure mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla normativa vigente.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

Con specifico riferimento alla situazione emergenziale legata al COVID-19, l'Appaltatore è tenuto ad attenersi alle indicazioni del relativo protocollo di sicurezza dell'Ateneo che sarà vigente in fase di esecuzione del contratto. In particolare, il personale dell'appaltatore impiegato nell'appalto dovrà:

- attenersi alle indicazioni contenute nel suddetto protocollo;
- vigilare sul rispetto di tale protocollo da parte dell'utenza. Nel caso in cui rilevi comportamenti non conformi alle prescrizioni in esso contenuto, dovrà segnalare tempestivamente la violazione al Responsabile della Biblioteca.

All'avvio del servizio, l'Università consegnerà all'Appaltatore il protocollo di sicurezza vigente e le istruzioni sulle modalità di segnalazione dei casi di positività al COVID-19.

Per gli aspetti di carattere più generale, l'Università ha redatto una pagina informativa disponibile al seguente link: [Vivere l'università in sicurezza: misure e comportamenti anti contagio — Università di Bologna \(unibo.it\)](#).

Il mancato rispetto degli obblighi e delle responsabilità di cui al presente paragrafo comporterà l'applicazione di penali.

6. RESPONSABILE DEL SERVIZIO PER L'IMPRESA

Prima dell'avvio dell'esecuzione del servizio, l'appaltatore dovrà nominare un responsabile del servizio, incaricato di presidiare e dirigere il servizio, nonché di coordinare l'attività dei responsabili intermedi. Dovrà essere reperibile:

- Telefonicamente, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 11:00;
- tramite e-mail. In tal caso, la risposta dovrà essere fornita entro 48 ore, salvo casi di urgenza - debitamente segnalati nell'oggetto della comunicazione – a cui dovrà dare riscontro entro 24 ore.

L'Impresa dovrà garantire la sostituzione del Responsabile del Servizio in caso di ferie, malattia o assenze a vario titolo da parte del soggetto designato in modo da assicurare la funzione senza soluzione di continuità.

Nei suddetti casi, l'appaltatore dovrà tempestivamente comunicare all'Università il nominativo di un sostituto, che sia in possesso di qualificazione analoghe a quelle del



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

responsabile designato, cui verranno conferiti i poteri per tutti gli adempimenti inerenti all'esecuzione del servizio.

Il responsabile del servizio individuato dall'appaltatore deve:

- provvedere all'organizzazione generale del servizio coordinando le attività dei responsabili intermedi, al fine di garantire la massima omogeneità del livello qualitativo del servizio erogato;
- adottare tutti gli accorgimenti, previsti da leggi e regolamenti atti ad evitare danni e sinistri ai lavoratori impiegati ed ai terzi, nonché ai beni pubblici e privati e fornire indicazioni in tal senso ai responsabili intermedi;
- monitorare, interfacciandosi con i Responsabili intermedi, il buono ed efficiente andamento delle prestazioni secondo quanto stabilito dal presente Capitolato Tecnico, dallo Schema di Contratto e dalle eventuali condizioni migliorative contenute nell'offerta tecnica;
- adottare tutte le opportune misure per sostituire il personale addetto e/o i Responsabili intermedi, qualora richiesto dall'Università;
- essere in possesso di adeguate competenze professionali e di un idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti connessi all'esecuzione del servizio.

L'appaltatore è in ogni caso responsabile dei danni causati dall'imperizia o negligenza del responsabile del servizio e risponde nei confronti della stazione appaltante per la malafede o la frode del medesimo nel corso dell'esecuzione.

Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Responsabile del servizio, sarà considerato dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Impresa. Analogamente, le comunicazioni inviate dall'Università al Responsabile del servizio si riterranno inviate all'appaltatore.

7. RESPONSABILITÀ INTERMEDI

Prima dell'avvio dell'esecuzione del servizio, l'appaltatore dovrà nominare 5 responsabili intermedi, incaricati di coordinare e controllare le attività connesse all'esecuzione del servizio. Dovranno essere reperibili:

- Telefonicamente, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00;
- tramite e-mail. In tal caso, la risposta dovrà essere fornita entro 48 ore, salvo casi di urgenza - debitamente segnalati nell'oggetto della comunicazione - a cui dovranno dare riscontro entro 24 ore.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

I responsabili intermedi dovranno:

- provvedere all'organizzazione del servizio coordinando le attività del personale addetto allo stesso;
- vigilare quotidianamente sulla regolare tenuta dei registri orari, provvedere al computo delle ore anche al fine di consentire un'agevole liquidazione degli importi, secondo le modalità previste nel Contratto;
- rendere i suddetti registri orari sempre disponibili ai Responsabili e Referenti di biblioteca, DEC e Direttori operativi e Rup;
- verificare e assicurare il buono ed efficiente andamento delle prestazioni secondo quanto stabilito dal presente Capitolato Tecnico, dallo Schema di Contratto e dalle eventuali condizioni migliorative contenute nell'offerta tecnica;
- essere in possesso di adeguate competenze professionali e di un idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, per la gestione di tutti gli aspetti connessi all'esecuzione del servizio.

L'Impresa dovrà garantire la sostituzione dei Responsabili intermedi in caso di ferie, malattia o assenze a vario titolo da parte del soggetto designato in modo da assicurarne la funzione senza soluzione di continuità.

Nei suddetti casi, l'appaltatore dovrà tempestivamente comunicare all'Università il nominativo di un sostituto, che sia in possesso di qualificazione analoghe a quelle del responsabile designato, cui verranno conferiti i poteri per tutti gli adempimenti inerenti all'esecuzione del servizio.

L'appaltatore è in ogni caso responsabile dei danni causati dall'imperizia o negligenza da parte dei responsabili intermedi e risponde nei confronti della stazione appaltante per la malafede o la frode del medesimo nel corso dell'esecuzione.

8. RICHIESTE DI SOSTITUZIONE DEL PERSONALE DELL'APPALTATORE

L'Università potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, la sostituzione delle unità di personale che durante lo svolgimento del servizio abbiano dato motivi di lagnanza, ovvero abbiano manifestato capacità tecniche e professionali e linguistiche non adeguate allo svolgimento del servizio, anche con riferimento alle caratteristiche minime richieste ai paragrafi 10, 10.1, 10.2, 10.3 del presente Capitolato, o abbiano tenuto un comportamento lesivo degli interessi dell'utenza e dell'immagine dell'Università di Bologna.

Nelle suddette fattispecie, il Rup potrà richiedere tramite PEC o e-mail la sostituzione:

- del responsabile del servizio,
- dei responsabili intermedi,



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

- del personale addetto,

senza che per ciò spetti alcun indennizzo all'appaltatore.

La sostituzione dovrà essere effettuata secondo le seguenti scadenze:

- per il responsabile del servizio e i responsabili intermedi dovrà essere individuato un nuovo titolare entro 7 giorni naturali e consecutivi. L'appaltatore dovrà comunque garantire una sostituzione temporanea – eventualmente anche ad interim – entro 48 ore per il responsabile del servizio e entro 24 ore per gli intermedi;
- entro 24 ore dalla richiesta del Rup per il personale addetto.

In caso di sostituzione del personale dell'appaltatore (Responsabile del Servizio, Responsabili intermedi, personale addetto), i nuovi soggetti individuati dovranno essere in possesso di caratteristiche e qualificazioni analoghe a quelle del personale sostituito, in conformità alle caratteristiche minime previste dal presente Capitolato tecnico e alle eventuali caratteristiche migliorative dichiarate nell'offerta tecnica.

9. COORDINAMENTO TRA RESPONSABILE DEL SERVIZIO, RUP e DEC

Alla sottoscrizione dell'Accordo Quadro tra l'Aggiudicatario e l'Università di Bologna, salvo il caso di avvio anticipato del servizio, seguirà l'emissione degli OdS, al cui interno verranno indicate, per ciascuna struttura, il monte ore settimanale richiesto, le tempistiche di avvio e le sedi presso cui dovrà essere svolto il servizio. L'appaltatore si impegna ad avviare le attività entro i termini indicati negli OdS.

All'avvio del servizio, il DEC fornirà al Responsabile del servizio nominato dall'appaltatore eventuali aggiornamenti dell'elenco delle biblioteche.

L'Università si riserva la possibilità di richiedere all'Appaltatore la copertura del servizio presso ulteriori sedi rispetto a quelle elencate, a seguito dell'apertura di nuove Biblioteche o di richieste di adesione all'accordo quadro da parte di Biblioteche già esistenti, che al momento erogano il servizio unicamente con personale interno.

Il DEC agirà con l'Appaltatore tramite "ordini di servizio", in cui verranno fornite indicazioni di dettaglio sullo svolgimento delle prestazioni presso ciascuna struttura. Tali ordini di servizio potranno altresì indicare all'appaltatore gli orari per i quali è richiesto il servizio, oppure rinverranno la definizione dei medesimi ad una successiva comunicazione scritta del Responsabile della biblioteca.

Gli ordini di servizio saranno costituiti da comunicazioni scritte al responsabile del servizio dell'appaltatore, che si intenderanno così validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'appaltatore stesso.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

Le informazioni di ulteriore dettaglio sulle singole biblioteche (ad es., orari di svolgimento del servizio, servizi da effettuarsi solo in alcune fasce orarie, particolarità legate alla singola sede) verranno fornite dal Responsabile della Biblioteca al Responsabile intermedio competente, qualora non siano già contenute nell'ordine di servizio.

Il Responsabile intermedio curerà, raccordandosi con i Responsabili delle biblioteche, la programmazione operativa del servizio presso la Biblioteca, al fine di garantire un ottimale svolgimento delle attività e la copertura oraria richiesta.

Il Responsabile della Biblioteca comunica tempestivamente le variazioni orarie al Responsabile intermedio, secondo i termini indicati nel precedente par. 4.1.

All'avvio del servizio, e in ogni caso in cui subentri nuovo personale addetto, ciascun Responsabile della biblioteca fornirà al Responsabile intermedio le istruzioni necessarie, anche ai fini dell'attivazione di appositi account, per utilizzare i PC dell'Ateneo e per l'accesso e l'utilizzo delle procedure gestionali informatizzate relative ai servizi della biblioteca (con particolare riguardo al servizio di prestito tramite Sebina NEXT).

Il RUP e/o il DEC si rivolgeranno direttamente al responsabile del servizio designato dall'appaltatore per:

- problemi collegati alle attribuzioni del Responsabile del servizio e/o di carattere generale che dovessero sorgere in fase di esecuzione;
- comunicazioni di sospensione e riavvio del contratto debitamente motivate e/o legate a situazioni di emergenza (come ad es. quelle legate all'evoluzione del quadro pandemico COVID);
- eventuali altre problematiche, che per loro natura e/o gravità, il RUP e/o il DEC ritengono opportuno e/o necessario affrontare con il Responsabile del servizio.

10. CARATTERISTICHE DEL PERSONALE DELL'APPALTATORE

L'Impresa aggiudicataria è tenuta a garantire l'organizzazione delle risorse umane, rimanendo responsabile sia del rispetto delle obbligazioni contrattuali verso l'Università che della normativa contrattuale in materia di lavoro verso i propri dipendenti.

Per adempiere alle prestazioni l'Impresa si avvarrà di proprio personale, regolarmente assunto, adeguatamente inquadrato e retribuito, eventualmente socio nel caso in cui l'Impresa sia una Società cooperativa di produzione e lavoro, convenientemente esperto e formato, con padronanza della lingua italiana, operante sotto la responsabilità esclusiva dell'Impresa medesima.

L'Impresa dovrà garantire che tutto il proprio personale addetto al servizio possieda una consolidata esperienza professionale, adeguate capacità tecniche ed una formazione specifica tali da consentire lo svolgimento in completa autonomia delle attività di cui al presente Capitolato.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

10.1 Caratteristiche minime del responsabile del servizio.

Il personale dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- Laurea magistrale o del vecchio ordinamento;
- 3 anni di esperienza professionale certificabile in attività di coordinamento, gestione di servizi e di progetti analoghi a quello oggetto dell'appalto, presso enti pubblici e/o privati, maturata nel periodo che decorre dal 1 gennaio 2014 ed entro il termine di presentazione dell'offerta;
- Spiccate abilità comunicative, di gestione dei conflitti e di negoziazione, di organizzazione del lavoro, di problem solving;
- Ottima padronanza della lingua italiana parlata e scritta;
- Conoscenze informatiche di carattere generale (posta elettronica, navigazione in internet, pacchetto office, con particolare riferimento a word ed excel).

10.2 Caratteristiche minime dei responsabili intermedi.

Il personale dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- Laurea triennale;
- 2 anni di esperienza professionale certificabile in attività di coordinamento, gestione di servizi e di progetti analoghi a quello oggetto dell'appalto, presso enti pubblici e/o privati, maturata nel periodo che decorre dal 1 gennaio 2014 ed entro il termine di presentazione dell'offerta;
- Spiccate abilità comunicative, di gestione dei conflitti e di negoziazione, di organizzazione del lavoro e problem solving;
- Ottima padronanza della lingua italiana parlata e scritta;
- Conoscenze informatiche di carattere generale (posta elettronica, navigazione in internet, pacchetto office, con particolare riferimento a word ed excel).

10.3 Caratteristiche minime del personale addetto al servizio.

Il personale dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- Ottima padronanza della lingua italiana parlata e scritta;
- Conoscenza adeguata della lingua inglese, tale per cui il personale addetto sia in grado di comprendere le necessità di un'utenza internazionale e fornire una risposta adeguata;
- Ottima conoscenza dell'applicativo SEBINA, nella versione attualmente in uso (SEBINA NEXT) presso le biblioteche di Ateneo, comprovata da attestato di frequenza/certificazione rilasciata dall'ente erogatore della formazione, oppure da almeno 1 anno di documentata esperienza nel settore oggetto dell'appalto con uso dell'applicativo SEBINA, con particolare attenzione per i moduli relativi al prestito dei volumi e alla gestione utenti;



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

- Buona conoscenza dei seguenti OPAC: Catalogo nazionale elettronico dei periodici delle biblioteche (ACNP), Catalogo del Polo Bolognese SBN-UBO, Catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale;
- Conoscenze informatiche di carattere generale (posta elettronica, navigazione in internet, pacchetto office, con particolare riferimento a word ed excel);
- Ottime capacità relazionali, di problem solving e di team working, orientamento all'utenza, capacità d'ascolto, livello di autonomia adeguato all'espletamento delle attività da svolgere;

e in aggiunta, alternativamente,

- Laurea triennale con almeno 1 anno di esperienza nel settore oggetto dell'appalto presso enti pubblici e/o privati, maturata nel periodo che decorre dal 1 gennaio 2015 ed entro il termine di presentazione dell'offerta;

Oppure

- Diploma di maturità conseguito a seguito di un corso di durata quinquennale ed esperienza di almeno 2 anni nel settore oggetto dell'appalto presso enti pubblici e/o privati, maturata nel periodo che decorre dal 1 gennaio 2015 ed entro il termine di presentazione dell'offerta, con particolare attenzione per i moduli relativi al prestito dei volumi e alla gestione utenti.

L'aggiudicatario dovrà garantire per tutta la durata del contratto l'idoneità fisica, attitudinale e professionale del personale dedicato.

L'Università rimane estranea ad ogni rapporto tra l'Impresa aggiudicataria ed il suo personale.

Le prestazioni da erogare saranno svincolate da qualsiasi causa di assenza dal servizio del personale addetto dell'Impresa (ferie, maternità, infortunio, malattia ecc.). L'impresa dovrà altresì garantire la sostituzione del proprio personale che dovesse assentarsi per cause impreviste e non programmate, nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre 60 minuti. Il tempo non lavorato non verrà conteggiato nel computo delle ore utili al pagamento.

L'Impresa dovrà provvedere a sostituire le unità mancanti con personale proprio in possesso di formazione e qualifica professionale equivalente al personale sostituito.

L'Impresa sarà tenuta a mantenere nella gestione del servizio, per quanto possibile, il personale dedicato, limitando al massimo il "turn over", in modo da fornire continuità ed omogeneità al servizio.

L'Impresa dovrà garantire che le risorse dedicate al servizio siano di assoluta fiducia e di provata riservatezza e che si attengano scrupolosamente al segreto d'ufficio.

Il personale addetto dovrà essere dotato di cartellino di identificazione riportante il nome dell'Impresa ed il nome e cognome del dipendente.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

All'avvio del servizio i Responsabili delle Biblioteche provvederanno a fornire al personale dell'impresa tutta la documentazione e le informazioni relative, indicativamente e in via non esaustiva, ai seguenti aspetti: procedure specifiche interne alla struttura, criteri di organizzazione e collocazione dei documenti e delle collezioni, regolamento della biblioteca, orari e procedure di apertura e di chiusura dei servizi e delle postazioni.

11. FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'Appaltatore si impegna a garantire ad almeno 1 (*una*) delle unità di personale presenti in servizio dalle ore 18:00 alle ore 22:00, in orario notturno e nelle giornate festive presso ciascuna sede, una specifica formazione relativa alle misure antincendio e il conseguimento del certificato di frequenza ai corsi per le squadre di emergenza previsti dal Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., che l'Operatore Economico dovrà attestare mediante dichiarazione sostitutiva. Il personale addetto al servizio potrà pertanto essere inserito nella squadra di emergenza dell'edificio di destinazione. Sarà cura dei Responsabili delle Biblioteche condividere con i Responsabili intermedi dell'appaltatore e con il personale addetto il "Piano di Emergenza".

L'Appaltatore si impegna a terminare l'erogazione della suddetta formazione al personale da esso individuato entro 3 (*tre*) mesi dall'avvio del servizio presso ciascuna sede, salvo il caso in cui gli attestati siano già stati conseguiti nel triennio precedente all'avvio del servizio.

L'Appaltatore sarà comunque tenuto a garantire che l'aggiornamento formativo abbia cadenza almeno triennale dalla data di conseguimento della certificazione/attestato, fatte salve eventuali disposizioni normative che dovessero entrare in vigore a seguito della pubblicazione della gara oggetto del presente appalto, che impongano termini inferiori.

È altresì onere dell'appaltatore provvedere alla formazione del proprio personale nel caso in cui l'Università adotti nuove versioni dell'applicativo SEBINA.

Nel corso dell'esecuzione, il RUP, il DEC, i Direttori operativi effettueranno delle verifiche, anche senza preavviso, sulla formazione effettuata.

L'appaltatore dovrà comprovare di aver adempiuto alle disposizioni di cui al presente paragrafo e a quanto eventualmente dichiarato in sede di offerta tecnica esibendo le attestazioni/certificazioni rilasciate dal soggetto che ha erogato la formazione e ogni altro documento o dichiarazione ritenuto utile dal RUP e/o dal DEC ai fini della verifica di regolare esecuzione. La documentazione comprovante l'avvenuta formazione dovrà essere fornita entro 10 (*dieci*) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta del RUP e/o del DEC.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

12. ACCESSO AI LOCALI DELL'UNIVERSITÀ DURANTE LA SETTIMANA LAVORATIVA

Il personale dell'appaltatore potrà accedere ai locali dell'Università durante gli orari di apertura delle strutture e comunque nelle fasce orarie indicate dai Responsabili delle Biblioteche in fase di avvio del servizio e nelle eventuali successive richieste di rimodulazione oraria.

In fase di avvio del servizio, qualora presso una data sede sia necessario espletare l'attività di apertura e chiusura di cui al par. 4 del presente Capitolato, il Responsabile della Biblioteca consegnerà una copia delle chiavi dei locali al Responsabile intermedio competente dell'appaltatore, a fronte della redazione di apposito verbale di consegna sottoscritto da entrambe le parti.

Resta comunque inteso che:

- a) è fatto divieto all'Appaltatore di sostituire le serrature dei locali consegnati;
- b) è fatto divieto all'Appaltatore di consegnare copie delle chiavi a personale non strettamente coinvolto nello svolgimento del servizio presso la Biblioteca;
- c) è fatto obbligo all'Appaltatore di comunicare ai Responsabili delle biblioteche i nominativi del proprio personale in possesso di copia delle chiavi.

Le conseguenze dirette ed indirette derivanti da mancanza o negligenza nella gestione delle chiavi consegnate, rientrano nelle responsabilità ad esclusivo carico dell'Appaltatore, che pertanto è tenuto a risponderne di conseguenza.

Il Responsabile della biblioteca ha facoltà, in qualunque momento, di chiedere la restituzione delle chiavi. Tale richiesta sarà inviata per iscritto (email o PEC) all'Appaltatore, il quale è tenuto alla restituzione entro e non oltre 2 (*due*) giorni lavorativi, salvo diversi accordi con il Responsabile della Biblioteca, che potrà valutare a sua discrezione l'opportunità di determinare un termine di riconsegna più lungo.

L'Appaltatore è comunque tenuto alla restituzione di tutte le chiavi in suo possesso al termine della vigenza contrattuale.

In tutti i casi sopracitati, all'atto della restituzione verrà redatto apposito verbale di riconsegna firmato da entrambe le parti.

Presso le strutture in cui l'accesso è regolato elettronicamente, il Responsabile della biblioteca provvederà a rilasciare al personale addetto un badge temporaneo per la durata del servizio. Anche in tal caso, verrà redatto un apposito verbale, firmato da entrambe le parti, sia in fase di consegna che in sede di restituzione.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

13. CLAUSOLA SOCIALE

Al fine di promuovere l'osservanza principi di cui all'articolo 30 del d.lgs. 50/2016, si richiede che le imprese partecipanti, in caso di aggiudicazione, tutelino in modo concreto i livelli complessivi occupazionali, rispettando quanto di seguito riportato.

Le imprese partecipanti, in caso di aggiudicazione, si impegnano all'utilizzo in via prioritaria degli stessi operatori delle precedenti imprese aggiudicatarie impiegati nel servizio, nell'ottica del mantenimento dei livelli occupazionali e delle condizioni contrattuali per il periodo di durata del servizio, ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione d'impresa dell'Appaltatore e con le esigenze tecnico – organizzative previste per l'esecuzione del servizio.

Nell'applicazione della clausola sociale, l'Appaltatore dovrà tener conto anche della presenza di lavoratori svantaggiati, per favorire e garantire l'occupazione delle persone appartenenti alla suddetta categoria.

Inoltre, dovrà essere garantita l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D. Lgs. 15 giugno 2015, n. 81, nel rispetto della libertà di iniziativa economica e di concorrenza. Come da disposizioni delle Linee Guida ANAC n°13, l'operatore economico subentrante applica le disposizioni sulla clausola sociale previste nel Contratto collettivo nazionale "Multiservizi". È comunque fatta salva l'applicazione, ove più favorevole, della clausola sociale prevista dal contratto collettivo nazionale prescelto dall'operatore economico, nel rispetto dell'articolo 50 del D.Lgs. 50/2016.

Allo scopo di consentire ai concorrenti di conoscere i dati del personale da assorbire, l'all. 6 "*Personale attualmente impiegato nell'esecuzione del servizio*" alla Relazione tecnica, riporta l'elenco, in forma anonima, del personale assunto al 10 giugno 2021 dagli attuali appaltatori che eseguono il servizio presso le diverse sedi del Sistema Bibliotecario d'Ateneo, unitamente alle informazioni previste dalle Linee Guida ANAC n.13 recanti *La disciplina delle clausole sociali*.

L'Università monitorerà durante l'esecuzione del contratto il rispetto da parte dell'Appaltatore delle modalità di assorbimento del personale e di applicazione della clausola sociale.

14. VERIFICA E CONTROLLI SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'Università, in fase di avvio del servizio, verificherà che l'Appaltatore abbia dato seguito a quanto indicato in sede di offerta tecnica, riservandosi di revocare l'aggiudicazione qualora vi siano incongruenze con quanto offerto.

Durante la vigenza del contratto, il RUP e/o il DEC e/o i Direttori operativi, ha facoltà di effettuare unilaterali verifiche, con o senza preavviso, finalizzate a:

- accertare la qualità complessiva prestazioni,
- verificare il livello dei servizi assicurati,



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

al fine di appurare la conformità delle prestazioni svolte rispetto a quanto prescritto sia nel presente Capitolato Tecnico che nell'offerta tecnica dell'Appaltatore, nonché dalla normativa vigente applicabile.

Inoltre, l'Università verificherà rispetto delle norme relative al trattamento economico, normativo, previdenziale e assistenziale del personale impiegato nell'esecuzione del servizio, compreso il mantenimento delle condizioni conseguenti all'attuazione della clausola sociale e a quanto previsto in sede di offerta tecnica.

L'Appaltatore dovrà impegnarsi a ripristinare le condizioni contrattuali entro 30 giorni. Qualora tale termine non fosse rispettato, l'Amministrazione potrà valutare questo comportamento come grave inadempimento tale da determinare la risoluzione del contratto nei termini di cui all'art. 108, comma 3 del D.Lgs. 50/2016 s.m.i..

Le verifiche potranno essere effettuate sia presso le sedi in cui si svolge il servizio, sia tramite accertamento documentale (ad es. richiesta delle certificazioni dell'avvenuta formazione del personale impiegato). Sarà onere dell'Appaltatore fornire tempestivamente tutte le informazioni richieste dall'Università affinché le citate verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi.

Al positivo completamento delle attività di verifica, verrà redatto un apposito Verbale. La mancata conformità delle prestazioni contrattuali impegna l'Appaltatore ad uniformarsi immediatamente alle condizioni previste per l'Appalto, pena l'applicazione delle penali stabilite e fermo il risarcimento del maggior danno.

A scopo meramente esplorativo e di indagine sull'andamento del servizio, l'Università si riserva di sottoporre questionari di gradimento dei servizi all'utenza. Eventuali esiti che evidenzino criticità o un basso livello di soddisfazione dei rispondenti, non comporteranno l'applicazione di penali, né saranno utilizzati per imputare inadempienze contrattuali all'Appaltatore.

15. MONITORAGGIO DELLE ORE SVOLTE DAL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Il personale impiegato dall'appaltatore dovrà indicare, quotidianamente, gli orari di inizio e di termine del servizio in un apposito registro messo a disposizione dall'Appaltatore, elaborato sulla base delle indicazioni della Stazione appaltante.

L'appaltatore si impegna a mettere a disposizione della Stazione appaltante i registri tramite strumenti di co-working, in modo da rendere il documento immediatamente consultabile da tutti i soggetti dell'Università coinvolti nelle attività di monitoraggio, controllo e verifica della regolare esecuzione, vale a dire Rup, DEC, Direttori operativi, Responsabili di biblioteca, Referenti delle sedi di servizio. L'Appaltatore dovrà comunicare alla stazione appaltante le modalità di gestione dello specifico strumento prescelto.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

I responsabili intermedi dell'appaltatore dovranno garantire l'accesso pieno e completo al documento ed esercitare un'azione di:

- monitoraggio, controllo e convalida degli orari svolti e registrati;
- supervisione sulla corretta e tempestiva compilazione del registro presenze.

Il suddetto registro dovrà essere compilato per ciascuna sede e dovrà contenere i nominativi di tutti gli addetti assegnati alla sede stessa e degli eventuali sostituti.

Al fine di garantire un'efficace azione di monitoraggio e controllo rispetto alle ore svolte, il registro dovrà:

- essere compilato tempestivamente, a cadenza giornaliera, dal personale dell'appaltatore;
- essere validato, previa conversione in formato pdf, dal responsabile intermedio dell'appaltatore entro le ore 12:00 di ciascun lunedì per le ore di lavoro riferite alla settimana precedente (lunedì – domenica);
- essere in ogni momento accessibile sulla piattaforma di co-working, sia in versione “excel” che in versione “pdf validato”, alle figure dell'Università coinvolte nel monitoraggio, controllo e verifica della regolare esecuzione di cui ai precedenti paragrafi.

A seguito della validazione da parte del Responsabile intermedio dell'appaltatore, il Responsabile della Biblioteca, coadiuvato dagli eventuali Referenti di sede, effettuerà le opportune verifiche e, in caso di esito positivo, provvederà a confermare il numero di ore di servizio svolte.

Il suddetto processo di monitoraggio verrà utilizzato ai fini della regolare esecuzione, della liquidazione e del pagamento delle fatture all'appaltatore. Le ore effettuate dal personale dell'appaltatore devono coincidere con quelle effettivamente richieste per iscritto dal Responsabile della biblioteca all'appaltatore.

Il suddetto processo di monitoraggio potrà essere sostituito da un sistema informativo, qualora offerto in sede di gara, secondo quanto indicato al criterio di valutazione n. 4, qualora ritenuto dalla Commissione migliorativo rispetto a quanto delineato nel presente paragrafo. Nel caso in cui la Commissione valuti che il monitoraggio possa invece essere più efficacemente realizzato attraverso le modalità sopra illustrate, l'Appaltatore è tenuto ad uniformarsi.

16. FASE EVENTUALE

L'appalto include una fase eventuale, che avrà origine qualora l'Università si avvalga delle seguenti opzioni:

- il **rinnovo** del contratto per 24 (*ventiquattro*) mesi, da esercitare disgiuntamente anche di anno in anno;



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA BIBLIOTECHE E SERVIZI ALLO STUDIO

- la **proroga tecnica** del contratto, *ex art. 106, c. 11 del Codice*, alle medesime condizioni della fase principale, per al massimo ulteriori 12 (*dodici*) mesi, esercitabile disgiuntamente anche mese per mese.