

CAPITOLATO TECNICO
PER IL SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DI MOVIMENTAZIONE E
PRESTITO LIBRI DA EFFETTUARSI PRESSO LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DI
BOLOGNA (BUB)

PUBBLICATO SUL PROFILO DEL COMMITTENTE IL

Il Responsabile Unico del Procedimento

Dott. Paolo Albertazzi

Indice

Premessa	3
TITOLO I: Indicazioni generali dell'appalto.....	3
Articolo 1 – Norme di appalto	3
TITOLO II: Caratteristiche del servizio	3
Articolo 2 – Oggetto del servizio	4
Articolo 3 – Monte ore stimato	5
Articolo 4- Caratteristiche tecniche del servizio	5
Articolo 5 – Personale addetto	7
Art. 5.1 Requisiti minimi del personale addetto al servizio	8
Articolo 6 – Condizioni particolari di esecuzione: clausola sociale	9
Articolo 7 – Rappresentanza dell’Impresa – Responsabile del servizio	9
Articolo 8 – Coordinamento tra Responsabile del servizio e RUP	9
TITOLO III: Adempimenti ed oneri a carico dell'Impresa.....	9
Articolo 9 – Adempimenti dell’Impresa	10
Articolo 10 – Oneri a carico dell’Impresa	10
Articolo 11 – Inadempimenti contrattuali	11

Premessa

Il presente Capitolato disciplina l'appalto per l'affidamento del servizio di supporto alle attività di movimentazione e prestito libri da effettuarsi a favore della Biblioteca Universitaria dell'Università di Bologna (BUB), a cura dell'Impresa aggiudicataria, presso la sede stessa della Biblioteca in via Zamboni 35 – 40126 Bologna.

Il servizio oggetto del presente Capitolato consiste in un'unica **una fase principale**.

Detta fase è descritta e disciplinata dalle condizioni generali e particolari riportate nel presente Capitolato Tecnico e nello Schema di Contratto, ivi compresa la durata stimata in 16 mesi.

TITOLO I: Indicazioni generali dell'appalto

Articolo 1 – Norme di appalto

I rapporti contrattuali e derivanti dall'aggiudicazione della gara sono regolati:

- a) dal “*Codice dei contratti pubblici*”, D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.;
- b) dal “*Codice della legge antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia*”, D.lgs. n. 159/2011;
- c) dalla Legge 168/1989;
- d) D.lgs. n. 81/2008 “Testo unico in materia di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori”;
- e) dalle norme in materia di Contabilità di Stato contenute nel R.D. n. 2440/23 e nel R.D. n. 827/24, in quanto applicabili alla presente gara;
- f) dal decreto sulla “*Semplificazione in materia di documento unico di regolarità contributiva (DURC)*”, D.M. 30 gennaio 2015;
- g) dalle “*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*”, D.P.R. n.445/2000;
- h) dal “*Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità dell'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna*”, emanato con D.R. n. 1693/2015 e s.m.i.;
- i) dalla normativa di settore;
- l) dalle norme contenute nel Bando di gara, nel Disciplinare, nel Capitolato tecnico e nello Schema di contratto, nonché in tutta la documentazione di gara;
- m) dalle disposizioni di cui al D.lgs. n. 82/2005;
- n) e, per quanto non espressamente disciplinato dalle fonti sopra indicate, dalle norme del Codice Civile.

TITOLO II: Caratteristiche del servizio

Gli articoli seguenti descrivono le caratteristiche del servizio indicato in premessa.

Articolo 2 – Oggetto del servizio

Oggetto del presente Capitolato è la gestione del servizio di supporto alle attività di movimentazione e prestito libri da effettuarsi a favore della Biblioteca Universitaria dell'Università di Bologna (in seguito Biblioteca o BUB), a cura dell'Impresa aggiudicataria, presso la sede stessa della Biblioteca in via Zamboni, 35 – 40126 Bologna.

L'Impresa aggiudicataria (in seguito Impresa o Operatore Economico) dovrà, con gestione a proprio rischio, dirigere e coordinare il servizio da svolgersi sulla base delle specifiche del presente Capitolato Tecnico, dello Schema di Contratto ed in conformità al progetto tecnico offerto in gara e risultato aggiudicatario.

In particolare, l'Impresa dovrà organizzare, a proprie cura e spese, l'esecuzione ed il buon funzionamento delle seguenti attività, assumendone la gestione e l'organizzazione a proprio rischio:

- a) fornire **informazioni bibliografiche di base presso il banco della distribuzione**, consistente nell'assistenza all'utenza nella consultazione dell'Opac di Polo UBO e di ACNP (catalogo nazionale in rete ad accesso pubblico dei periodici delle biblioteche);
- b) garantire il **prelievo e la distribuzione all'utenza del materiale bibliografico** collocato nei locali e nei depositi, anche automatizzati, della struttura;
- c) garantire il **servizio di prestito locale e interbibliotecario** con utilizzo del software Sebina nella versione adottata dal Polo UBO al quale aderisce l'Università, relativamente alle procedure di prestito locale e inter bibliotecario, rinnovo, iscrizione e abilitazione di nuovi utenti;
- d) gestire i **solleciti dei prestiti scaduti**;
- e) garantire la **ricollocazione del materiale bibliografico**, anche nel magazzino automatizzato;
- f) fornire l'**assistenza all'utenza per l'utilizzo delle banche dati di Ateneo e per ricerche bibliografiche**;
- g) effettuare il **controllo e il riordino del materiale bibliografico** a supporto del personale di ruolo e secondo le indicazioni del Referente Tecnico;
- h) effettuare il **supporto negli uffici per l'attività di smistamento, document delivery e prestito interbibliotecario, ricerche bibliografiche**.

All'avvio del servizio, di cui all'articolo 3 dello Schema di Contratto, il Referente <Tecnico fornirà al Responsabile del servizio nominato dall'Operatore Economico, di cui al successivo articolo 7 del presente Capitolato, tutta la documentazione e le informazioni relative alle procedure interne alla struttura (indicativamente e in via non esaustiva: il Regolamento della Biblioteca, criteri di organizzazione e collocazione dei documenti e delle collezioni, orari e procedure di apertura e chiusura dei locali, dei servizi, delle postazioni, ecc.) al fine di garantire un rapido avvio del servizio di supporto in riferimento alle attività sopra elencate. Il Referente Tecnico fornirà, inoltre,

le istruzioni necessarie (anche tramite l'attivazione di appositi account) per l'accesso e l'utilizzo delle procedure gestionali informatizzate relative ai servizi della Biblioteca (con particolare riguardo al servizio di prestito tramite Sebina Open Library – SOL o successiva versione adottata dal Polo UBO a cui aderisce l'Università) e, laddove necessario, quelle relative all'accesso alle risorse bibliografiche in formato elettronico disponibili all'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna.

Articolo 3 – Importo e durata del servizio

L'importo complessivo presunto a base di gara per il servizio di movimentazione e prestito libri, ammonta a € **215.000,00**, oltre IVA. L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0, IVA e/o altre imposte e contributi di legge esclusi.

Detto importo è relativo all'intera durata del contratto che è pari a 16 mesi dalla stipula del contratto o dall'avvio del servizio e con riferimento a un monte ore di servizio minimo garantito di **11.316 ore** totali.

L'importo massimo complessivo del contratto sarà quello risultante dall'offerta economica.

Il prezzo indicato in offerta si intende onnicomprensivo di tutte le voci di costo inerenti e necessarie al servizio articolato nelle sue varie prestazioni.

Lo svolgimento e quindi la durata del servizio potrebbe subire variazioni a causa di un importante intervento di manutenzione straordinaria della durata presunta di due mesi a cui sarà sottoposta la Torre Libreria e che il verificarsi di tale evenienza comporterà la sospensione dell'attività di movimentazione e prestito dei libri collocati in Torre Libreria. La BUB si riserva la facoltà di dedicare il personale in altre attività indicate in capitolato, rimodulando il servizio.

Durante tale periodo l'amministrazione si riserva la facoltà di chiedere all'Appaltatore la sospensione del servizio stesso o di una parte di esso, dietro comunicazione da parte del Referente tecnico con congruo anticipo.

Articolo 4 - Caratteristiche tecniche del servizio

Le attività e le prestazioni oggetto del presente Capitolato dovranno essere prestate con idonea ed autonoma organizzazione, garantendo la copertura del fabbisogno della Biblioteca, avendo riguardo agli orari di apertura ed alle specifiche attività richieste.

La gestione del servizio dovrà prevedere un'organizzazione delle risorse umane improntata a garantire i più alti livelli di performance.

Il servizio dovrà essere svolto attraverso l'impiego di un numero di risorse adeguato a coprire lo stesso nella sua complessità.

L'Impresa dovrà essere in grado di garantire un numero congruo di personale in riferimento all'articolazione indicativa dell'orario di svolgimento del servizio e di apertura della Biblioteca, così come meglio specificato nel prosieguo.

Tenuto conto della natura del servizio oggetto dell'appalto, delle oscillazioni nelle esigenze della Biblioteca, nonché della particolarità delle prestazioni, l'Impresa dovrà garantire la continuità del servizio, predisponendo orari e turni per lo svolgimento del medesimo, aderenti alle esigenze della BUB.

Gli orari di apertura al pubblico della Biblioteca sono dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.45 e il sabato dalle 9.00 alle 13.30.

All'interno dell'orario di apertura, il servizio di distribuzione e prestito è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.30 e il sabato dalle 9 alle 13.30. Il servizio di prestito interbibliotecario è attivo dal lunedì al giovedì dalle 9,00 alle 13,30.

Gli operatori dovranno essere presenti 20 minuti prima dell'inizio del servizio di distribuzione e prestito e 10 minuti dopo la fine del servizio stesso, per le opportune procedure di riordino e chiusura, salvo modifiche giustificate da esigenze di servizio.

La Biblioteca è chiusa o effettua un orario ridotto indicativamente in alcuni periodi programmati in Luglio, in Agosto, per festività Natalizie e Pasquali, nonché nei giorni festivi e per eventuali interruzioni dovute a necessità della Biblioteca Universitaria.

Il monte ore settimanale del servizio in una settimana standard è di **185** ore.

Il monte ore settimanale medio per il servizio in appalto è stimato in **142 ore**.

Di seguito è riportata a titolo puramente indicativo, sulla base di una stima storica, l'articolazione dell'orario di una settimana tipo, affinché l'Impresa possa effettuare un'analisi dei fabbisogni emergenti nell'operatività del servizio e delle opportunità di sviluppo dello stesso. Si specifica che tale articolazione potrà variare in ragione delle esigenze della Biblioteca e che l'esatta declinazione dell'orario di servizio sarà comunicata da parte del RUP all'Operatore Economico aggiudicatario prima dell'avvio delle prestazioni contrattuali, nel limite del monte ore settimanale previsto:

	dal lunedì al venerdì	sabato	dal lunedì al giovedì
Distribuzione e prestito	1 unità: 8.40 - 18.40 1 unità: 9 - 18.30	1 unità: 8.40 - 13.40 1 unità: 9 - 13.40	
Torre Libreria	1 unità: 8.30 - 18.30	1 unità: 8.30 - 13.30	
Prestito Interbibliotecario			1 unità: 8.30 - 13.40

Il servizio in oggetto dovrà essere svolto in forma continuativa.

Si precisa che gli orari succitati potrebbero subire modifiche dovute ad una diversa organizzazione delle attività della Biblioteca. Il Referente tecnico comunica tempestivamente le variazioni orarie al referente dell'Impresa.

Si specifica che lo svolgimento del servizio potrebbe subire variazioni a causa di un importante intervento di manutenzione straordinaria cui sarà sottoposta la Torre Libreria e che comporterà la sospensione dell'attività di movimentazione e prestito dei libri.

Durante tale periodo l'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere all'Impresa la sospensione del servizio stesso o di una parte di esso, dietro comunicazione da parte del Referente tecnico con congruo anticipo.

L'eventuale rimodulazione dell'orario settimanale standard, invece, dell'articolazione continuativa del servizio, a fronte di mutate esigenze organizzative della Biblioteca, e nel limite del monte ore settimanale previsto, sarà comunicato all'Impresa, da parte del Referente Tecnico, entro un termine non inferiore a cinque giorni lavorativi.

Nel caso di variazioni che prevedano una nuova articolazione continuativa del servizio oltre i limiti (in aumento ed in diminuzione) del monte ore settimanale previsto, il Referente Tecnico procederà ai sensi dell'articolo 106 del D.lgs. 50/2016 e secondo quanto disposto all'articolo 5 dello Schema di Contratto e ne darà comunicazione all'Impresa aggiudicataria entro un termine non inferiore a dieci giorni lavorativi.

Articolo 5 – Personale addetto

L'Impresa è tenuta a garantire l'organizzazione delle risorse umane, rimanendo responsabile sia del rispetto delle obbligazioni contrattuali verso la BUB 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, o 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'aggiudicatario dovrà garantire per tutta la durata del contratto la idoneità fisica, attitudinale e professionale del personale dedicato; la BUB rimane estranea ad ogni rapporto tra l'Impresa ed il suo personale.

Le prestazioni da erogare saranno svincolate da qualsiasi causa di assenza dal servizio del personale dipendente dall'Impresa (ferie, maternità, infortunio, malattia ecc.). L'Impresa dovrà provvedere a sostituire le unità mancanti con personale proprio in possesso di identica qualifica professionale.

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. Qualora si renda necessaria la sostituzione, le unità di personale che svolgeranno il servizio in luogo di quelle impossibilitate dovranno essere idonee, di pari livello professionale rispetto a quelle sostituite e sempre le stesse, così da garantire continuità e omogeneità al servizio. L'impresa dovrà 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 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 provvisto di cartellino di identificazione, da indossare durante l'esecuzione del servizio, riportante il nome dell'Impresa ed il nome e cognome del dipendente.

La BUB 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 non adeguate allo svolgimento del servizio, o abbiano tenuto un comportamento lesivo degli interessi dell'utenza e dell'immagine dell'Università di Bologna.

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 precedente articolo 2 del presente Capitolato.

Pertanto, ciascuna unità di personale impiegata per l'esecuzione del servizio dovrà possedere una perfetta e documentabile conoscenza e padronanza nell'utilizzo:

- a) del catalogo elettronico in rete ad accesso pubblico dei volumi delle biblioteche dell'Università di Bologna (OPAC – Sebina Open Library del Polo SBN di Bologna);
- b) del catalogo elettronico in rete ad accesso pubblico dei periodici delle biblioteche dell'Università di Bologna (ACNP);
- c) del software gestionale Sebina Open Library o successive versioni adottate dal Polo UBO SBN, con particolare attenzione per i moduli relativi al prestito dei volumi e alla gestione utenti.

Art. 5.1 Requisiti minimi del personale addetto al servizio

Il personale addetto al servizio dovrà essere dotato di preparazione culturale adeguata, documentata da apposito curriculum vitae, nel quale siano riportate formazione, competenze specifiche ed esperienza almeno biennale sull'organizzazione e il funzionamento dei servizi di una moderna biblioteca. Dovrà, inoltre, possedere una competenza d'uso dei programmi Office o equivalenti (anche Open Source), di Sebina SOL o successive versioni adottate dal Polo SBN UBO, del web, oltretutto avere competenze nell'utilizzo delle risorse elettroniche di cui al punto precedente.

Il personale dovrà possedere, inoltre, adeguate competenze relazionali necessarie nello svolgimento del servizio di front office, nonché una particolare predisposizione al *problem solving*.

Articolo 6 – Condizioni particolari di esecuzione: clausola sociale

Le imprese partecipanti, in caso di aggiudicazione, si impegnano formalmente all'utilizzo in via prioritaria degli stessi operatori della precedente Impresa aggiudicataria impiegati nel servizio di cui trattasi, nell'ottica del mantenimento dei livelli occupazionali e delle condizioni contrattuali per il periodo di durata del servizio, a condizione che il numero e la qualifica degli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa dell'Operatore Economico e con le esigenze tecnico-organizzative previste per l'esecuzione del servizio.

Articolo 7 – Rappresentanza dell'Impresa – Responsabile del servizio

Per la regolare esecuzione l'Impresa, prima dell'inizio dello svolgimento del servizio, deve nominare un Responsabile del servizio incaricato di dirigere, coordinare e controllare l'attività del personale dell'Impresa stessa. La BUB si rivolgerà direttamente al Responsabile per ogni problema che dovesse sorgere durante l'espletamento del servizio.

Il Responsabile del servizio dovrà assicurare la propria reperibilità telefonica, e mediante posta elettronica, nella fascia oraria del servizio.

Tutte le comunicazioni formali saranno trasmesse al Responsabile del servizio e si intenderanno come validamente effettuate ai sensi e per gli effetti di legge all'Impresa.

Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal Responsabile del servizio, sarà considerato dalla BUB dichiarato e sottoscritto in nome e per conto dell'Impresa.

In caso di impedimento del Responsabile del servizio, l'Impresa dovrà darne tempestivamente notizia al RUP, indicando contestualmente il nominativo del sostituto, come stabilito all'art. 9 dello schema di contratto.

Articolo 8 – Coordinamento tra Responsabile del servizio e Referente tecnico

Il Responsabile del servizio dovrà assicurare il buono ed efficiente andamento delle prestazioni secondo quanto stabilito dal presente Capitolato Tecnico, dallo Schema di Contratto e dalle prestazioni evidenziate in sede di offerta tecnica. Il Responsabile del servizio dovrà coordinarsi con il Referente tecnico e dovrà effettuare un'analisi complessiva dei bisogni organizzativi manifestati dalla Biblioteca. Sulla base delle esigenze emerse, il Responsabile del servizio curerà, raccordandosi per ogni aspetto con il Referente tecnico, la programmazione operativa del servizio presso la Biblioteca, al fine di garantire un ottimale svolgimento delle attività.

TITOLO III: Adempimenti ed oneri a carico dell'Impresa

Articolo 9 – Adempimenti dell’Impresa

L’Impresa deve attenersi a tutte le norme del presente Capitolato Tecnico.

In particolare deve:

- a) provvedere a tutti gli adempimenti relativi alle caratteristiche e modalità di esecuzione del servizio di cui al precedente Titolo II;
- b) portare a conoscenza della BUB senza ritardi il verificarsi delle seguenti situazioni: revoca, decadenza o annullamento delle autorizzazioni di legge abilitanti lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto rilasciate dalle competenti autorità amministrative;
- c) l’Impresa si impegna a dare preventiva comunicazione dell’indizione di scioperi di categoria, a prescindere dall’adesione o meno del proprio personale dipendente; in caso di sciopero del personale addetto al servizio l’Impresa dovrà darne tempestiva comunicazione alla BUB;
- d) dotare il personale che intende dedicare al servizio di cartellino di identificazione, riportante il nome dell’Impresa ed il nome e cognome del dipendente;
- e) qualora la BUB si avvalga della facoltà di richiedere la sostituzione di personale di cui al precedente articolo 5, l’Impresa dovrà provvedere, entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta della BUB, alla sostituzione delle unità di personale interessate.

Articolo 10 – Oneri a carico dell’Impresa

L’Impresa si fa carico dei seguenti oneri ed obblighi:

- a) deve mettere a disposizione proprio personale da destinare al servizio e deve ottemperare a quanto specificatamente indicato al precedente articolo 5 del presente Capitolato;
- b) si impegna a comporre il team per l’esecuzione del servizio con unità di personale che abbiano i profili descritti in offerta tecnica. Prima dell’avvio del servizio l’Impresa dovrà comunicare al RUP l’elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, compresi i soci-lavoratori se trattasi di società cooperativa, e consegnare al RUP il curriculum vitae o documento equivalente al fine di verificare la corrispondenza tra i **profili anonimi presentati in sede di offerta tecnica** e quelli delle unità di personale che compongono il team, nonché l’attestazione che tale personale è in possesso delle competenze di cui all’articolo 5 e 5.1 del presente Capitolato, con l’indicazione per ciascuna unità di personale degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio), i 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 malattia, infortunio, ferie, maternità entro il giorno 15 del mese successivo a quello in cui le variazioni si sono verificate. Nel caso in cui si verificasse l’assenza di un operatore o suo trasferimento ad altra sede o cessazione dal rapporto di lavoro, l’Impresa ha l’obbligo di avvertire tempestivamente la Biblioteca e di garantire la immediata sostituzione con personale avente i medesimi requisiti di quello sostituito. Entro 30 giorni

dall'inizio del servizio l'Impresa dovrà produrre all'Università 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. Analogamente l'Impresa dovrà provvedere per i nuovi inserimenti di lavoratori entro 30 giorni dal loro verificarsi.

c) l'Impresa dovrà 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.

d) al verificarsi di cause di forza maggiore, l'Impresa dovrà assicurare in ogni caso un servizio minimo d'emergenza.

e) l'Università avrà la facoltà di chiedere la sostituzione entro 5 giorni lavorativi delle persone che durante lo svolgimento del servizio offrano motivi di lagnanza o tengano un comportamento non consono all'ambiente di lavoro. La mancata sostituzione entro i tempi comporterà l'applicazione delle penali di cui all'art. 11 dello schema di contratto.

f) il personale impiegato dall'Impresa dovrà indicare, quotidianamente, gli orari di inizio e di termine del servizio in un apposito registro predisposto dall'Impresa e condiviso con l'Università. Ai fini della liquidazione e del pagamento delle fatture, l'Impresa dovrà indicare il numero di ore del servizio erogato (allegando anche copie del registro presenze del personale).

g) l'Impresa deve esibire ad ogni richiesta della BUB, in originale o copia autentica, estratto del libro unico del lavoro.

h) l'Impresa dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità sia delle persone addette sia dei terzi.

Articolo 11 – Inadempimenti contrattuali

Per quanto concerne le violazioni e le inadempienze che si risolvono in una non corretta esecuzione del servizio, si applicano gli articoli 11, 12 e 13 dello Schema di Contratto.