



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

PON Città Metropolitane 2014-2020

Gestione di servizi bibliotecari e di supporto per il Servizio Vez Rete Biblioteche Venezia. Durata 3 + 3 anni.

Capitolato Tecnico – Allegato 1

Comune di Venezia – Direzione Sviluppo, Promozione della città e Tutela delle tradizioni
Settore Cultura

Responsabile del Procedimento: dott. Michele Casarin

OPERAZIONE VE3.3.1.c “La cultura itinerante agente di attivazione sociale”

PON METRO VENEZIA - CUP F79D19000000007 – CIG **79765243D6**

Venezia





SOMMARIO

PRESENTAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO VEZ, RETE BIBLIOTECHE VENEZIA

- ART. 1) OGGETTO, TIPOLOGIA E DURATA DELL'APPALTO
- ART. 2) RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
- ART. 3) PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO
- ART. 4) DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO
- ART. 5) LUOGHI, ORARI DI APERTURA, INDICAZIONI PER IL SERVIZIO
- ART. 6) STRUMENTI INFORMATICI E STANDARD BIBLIOTECOMICI IN USO
- ART. 7) MODALITÀ GENERALI DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI
- ART. 8) REQUISITI DI AMMISSIONE ALLA GARA
- ART. 9) REQUISITI CULTURALI E PROFESSIONALI DEL PERSONALE IMPIEGATO
- ART. 10) COORDINATORE INTERNO DEL PERSONALE
- ART. 11) IL RESPONSABILE AZIENDALE
- ART. 12) DEFINIZIONE DELL'IMPORTO A BASE DI GARA
- ART. 13) CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE
- ART. 14) FORMULAZIONE E PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA
- ART. 15) FORMULAZIONE E PRESENTAZIONE DEL PROGETTO TECNICO
- ART. 16) TERMINE DI VALIDITÀ DELL'OFFERTA
- ART. 17) CAUZIONI E GARANZIE RICHIESTE
- ART. 18) ANOMALIA DELL'OFFERTA
- ART. 19) OBBLIGHI E FACOLTÀ DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE
- ART. 20) OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA - IL PERSONALE
- ART. 21) OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA - I SERVIZI
- ART. 22) RESPONSABILITÀ GENERALI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA
- ART. 23) CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE
- ART. 24) STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E INIZIO DEL SERVIZIO
- ART. 25) MODIFICAZIONI, ESTENSIONE E RIDUZIONE DEL CONTRATTO
- ART. 26) SUBAPPALTO
- ART. 27) CORRISPETTIVO E MODALITÀ DI PAGAMENTO
- ART. 28) CLAUSOLE PENALI
- ART. 29) CONTROLLO DELL'APPALTO



ART. 30) RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

ART. 31) DIRITTO DI SCIOPERO

ART. 32) TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

ART. 33) CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI

ART. 34) CONTROVERSIE

ART. 35) SPESE CONTRATTUALI

ART. 36) TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ART. 37) SUB RESPONSABILE ESTERNO DEI DATI

ART. 38) RINVIO A NORME E REGOLAMENTI



PRESENTAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO VEZ RETE BIBLIOTECHE VENEZIA

La Rete Biblioteche del Comune di Venezia ha avuto, fin dalla sua costituzione come Sistema Bibliotecario nel 1986, una forte connotazione sociale legata alla struttura del decentramento, del governo della città attraverso i quartieri. Solo di recente però, l'Amministrazione ha dato un preciso indirizzo di stretta connessione tra politiche di *welfare*, politiche culturali e avvio di processi di rigenerazione urbana. Questo indirizzo si è formalmente concretizzato in molte azioni e investimenti tra cui la strutturazione di un nuovo servizio bibliotecario diffuso, da realizzare nei prossimi tre anni così come esplicitato nel seguente capitolato d'appalto, che si prefigge lo scopo di avvalersi non tanto e solo di servizi strettamente bibliotecari, ma di forte impatto sociale, in grado di attivare processi di rigenerazione nelle aree più degradate e difficili della città. La biblioteca viene quindi intesa come luogo pubblico attivo rispetto al contesto sociale, culturale ed urbano in cui va ad operare, non passivo e di attesa, ma agente contro la povertà educativa, la dispersione scolastica attraverso un lavoro di prossimità: una biblioteca in grado di dialogare con il contesto, fatta dalle persone per le persone, orientata al concetto di *lifelong learning*, volta ad offrire non solo i servizi tradizionali di lettura e prestito, ma ad accogliere i bisogni formativi delle diverse comunità locali, favorendone la crescita culturale, l'inclusione sociale e l'integrazione tra aree degradate e non. Il contesto urbano di riferimento è caratterizzato infatti da un'accentuata multi-etnicità. In questa operazione complessa, che mette insieme politiche multiculturali, sociali e urbanistiche, i *target* cui si riserva la maggiore attenzione sono le parti più deboli ed esposte delle comunità locali, giovani e bambini, anziani e, in linea generale, le famiglie con minore possibilità di accedere ai servizi culturali a pagamento.

La **Rete Biblioteche Venezia** (RBV) è la rete dei servizi bibliotecari formata da diciotto biblioteche del Comune di Venezia, di pubblica lettura e specialistiche, da due biblioteche regionali, una biblioteca di istituto scolastico e da due biblioteche private. Capofila e centro servizi della RBV è la Biblioteca civica VEZ situata nel complesso Villa Erizzo, formato dal corpo centrale e dalla Foresteria, collocato nel centro cittadino di Venezia-Mestre. La Biblioteca VEZ, intesa come grande biblioteca diffusa, ha fondi speciali e antichi nonché collezioni distribuite su tutto il territorio comunale nelle diverse sedi bibliotecarie.

La Biblioteca civica VEZ e la Rete Biblioteche Venezia dipendono da un unico Servizio della Direzione Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle tradizioni, Settore Cultura che ha in capo il *core business* del servizio bibliotecario. Ha il ruolo di Centro servizi, di guida e di coordinamento dei servizi bibliotecari, attua le politiche bibliotecarie e culturali secondo gli indirizzi dati dall'Amministrazione e nel rispetto dei principi della biblioteca di pubblica lettura; centralizza e orienta, nell'ottica dell'efficienza e dell'economicità di gestione, le operazioni di gestione delle raccolte,



di misurazione della qualità del servizio, di programmazione delle attività culturali-didattiche-laboratoriali; cura la formazione professionale degli operatori RBV; tiene le relazioni con le altre istituzioni e le realtà associative cittadine; attiva politiche di rete e progetti di sviluppo del servizio orientandolo al miglioramento continuo e adeguandolo ad un contesto sociale e culturale in perpetuo cambiamento.

Lo *staff* del Servizio, che possiede le molteplici competenze necessarie a garantire l'attuazione della programmazione gestionale e culturale, ha in capo le funzioni specialistiche più avanzate in campo biblioteconomico (acquisti e sviluppo delle raccolte, gestione delle donazioni, elaborazione/aggiornamento delle linee guida, degli standard di catalogazione, delle carte dei servizi e delle collezioni, catalogazione dei documenti moderni, dei fondi antichi e speciali, gestione dei dati catalografici e interventi di bonifica del catalogo, gestione delle raccolte a livello di rete, scarto dei documenti, *reference* di alto livello), il compito di monitorare il servizio per orientarne l'efficientamento (elaborazioni statistiche, interrogazioni dei data base, esposizione dei dati etc.), gestire il prestito interbibliotecario locale e nazionale, gestire i rapporti istituzionali con l'utenza, procedere con provvedimenti amministrativi nei confronti dell'utenza, coordinare la comunicazione e le stagioni di eventi culturali per una promozione istituzionale.

Per maggiori informazioni sulla Rete Biblioteche Venezia e la Biblioteca Civica VEZ (superficie destinata al pubblico; posti studio; collezioni particolari; caratteristiche; servizi, ecc..) si invita a consultare le pagine dedicate sul sito del Comune di Venezia:

<https://www.comune.venezia.it/content/rete-biblioteche-veneziam>
<https://www.comune.venezia.it/content/vez-biblioteca-civica-mestre>
<https://www.comune.venezia.it/it/content/biblioteche-rete-0>
<https://www.comune.venezia.it/it/content/statistiche>.

L'Amministrazione comunale, al fine di:

- garantire e incrementare la qualità del servizio bibliotecario di *front office* con la presenza di personale bibliotecario qualificato, multilingue, competente, specificatamente formato per la gestione delle diverse tipologie di servizio al pubblico e di gruppi di utenti;
- attivare attività didattiche, di promozione alla lettura e azioni finalizzate all'attivazione di processi di coesione e inclusione sociale, di contrasto alla povertà educativa attraverso i servizi bibliotecari;
- incrementare, attraverso azioni coordinate, l'indice di impatto dell'azione delle biblioteche del territorio per raggiungere, nel triennio di appalto, i 20.000 utenti attivi;
- incrementare l'indice di frequentazione, attraverso l'estensione e la modifica delle fasce orarie di frequentazione, in particolare quelle pomeridiane, serali e festive;



ha la necessità di avvalersi della collaborazione di aziende esterne che si inseriscano nel servizio bibliotecario, apportando conoscenze, competenze e attività innovative volte a perseguire l'obiettivo dell'Amministrazione di crescita culturale e inclusione sociale del territorio attraverso le biblioteche.



ART. 1) OGGETTO, TIPOLOGIA E DURATA DELL'APPALTO

Il presente appalto è di natura sperimentale al fine di valutare tipologie innovative di gestione del servizio e il loro impatto sul territorio; ha per oggetto la fornitura di servizi bibliotecari socio-culturali per il Servizio VEZ, Rete Biblioteche Venezia, ossia di prestazioni proprie, tipiche delle biblioteche (vedasi risoluzione n. 135/E del 6 dicembre 2006 e n. 148/E del 10 aprile 2008), per cui il corrispettivo fatturato è esente da IVA, ai sensi e per gli effetti dell'art. 10, comma 22) del D.P.R. n. 633/1972 e successive modificazioni e integrazioni, quali la raccolta, la catalogazione, la conservazione, la valorizzazione e la consultazione, anche su supporto informatico, del libro o di altro materiale utile per fini di studio e ricerca, nonché azioni finalizzate all'attivazione di processi di coesione e inclusione sociale e di contrasto alla povertà educativa.

Il servizio non è suddivisibile in lotti, per le caratteristiche funzionali e il contenuto del servizio medesimo.

La prestazione principale è costituita dalla gestione di servizi bibliotecari, le ulteriori prestazioni richieste sono accessorie a quella principale; pertanto trova applicazione l'art. 48 comma 2 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i..

La durata prevista è di 36 mesi con decorrenza dalla data di stipula del relativo contratto.

ART. 2) RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

La responsabile del procedimento è la dott.ssa Barbara Vanin responsabile del Servizio VEZ Rete Biblioteche Venezia - Settore Cultura - Direzione Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle Tradizioni del Comune di Venezia.

ART. 3) PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO

Procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del D. Lgs. n. 50/2016 e succ. modif. e integr. con aggiudicazione mediante il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, come indicato dall'art. 95 del D. Lgs. 50/2016, valutata sulla base dei seguenti criteri: 1) prezzo: punteggio massimo 30/100; 2) Progetto tecnico relativo alla qualità dei servizi forniti: punteggio massimo 70/100.

ART. 4) DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

I servizi richiesti mirano a garantire la qualità del servizio bibliotecario inteso come servizio culturale rivolto alla cittadinanza. Scopo dell'Ente committente, grazie all'appalto di servizio per acquisire operatori qualificati e motivati, con profilo di operatore bibliotecario, che conoscano le lingue più parlate nel territorio comunale, è alzare gli indicatori di performance, che rilevano l'impatto culturale e sociale nella comunità di riferimento al fine di creare una cittadinanza attiva, consapevole e partecipativa.



Una delle azioni per raggiungere tale scopo riguarda le attività indirizzate all'inclusione sociale. La Ditta fornitrice del servizio dovrà pertanto garantire, con le proprie azioni e progetti coordinati di miglioramento del servizio, un incremento di tali indicatori, inteso come aumento del numero degli iscritti, dei visitatori, delle persone raggiunte da campagne informative, dei prestiti, della partecipazione agli eventi culturali al fine di misurare, a breve e a lungo termine, l'impatto sociale dell'azione dell'Amministrazione sul territorio. Si intende perseguire una finalità di coesione e inclusione sociale, rivolgendosi ai cittadini tutti, considerati gli ultimi rapporti sulla frequentazione della lettura, ma in particolare a gruppi specifici di persone quali bambini, giovani adulti, anziani, persone fragili, a coloro che necessitano di servizi per l'alfabetizzazione di base e la formazione permanente. L'azione di intervento sulle aree degradate della città deve avvenire attraverso l'inserimento di operatori bibliotecari con adeguata qualifica in ambito biblioteconomico ed esperienza di relazione con diverse tipologie di utenza per soddisfare i bisogni culturali in maniera efficace.

L'intercettazione e l'accoglienza dei nuovi utenti, in particolare, deve essere professionale, amichevole, inclusiva nel rispetto delle regole comuni.

Per questo è importante che la Ditta appaltatrice garantisca e dimostri di saper costituire un gruppo di lavoro stabile, che sia di riferimento per il cittadino, mettendo in atto strategie per limitare il turn-over al fine di costituire *team* in cui diverse competenze, oggi più che mai necessarie in una biblioteca di pubblica lettura (competenze biblioteconomiche, archivistiche, linguistiche, informatiche, didattiche, proprie del biblio operatore), si amalgamino per offrire ad ogni cittadino il suo servizio. Oltre che dalla professionalità, la qualità del servizio al cittadino è data anche dal numero di operatori impiegati contemporaneamente in ogni struttura.

Pertanto i servizi richiesti si qualificano prevalentemente come servizi bibliotecari di *front office* quali: accoglienza multilingue, assistenza nella ricerca, informazione bibliografica; servizi di supporto alla circolazione dei documenti e riordino delle collezioni; gestione degli immobili, controllo delle sale e sicurezza delle persone e degli edifici, promozione e valorizzazione delle raccolte e della biblioteca; in attività basiche di *back office* nell'ambito della gestione delle raccolte.

In linea con le progettualità e gli obiettivi dell'Ente committente, si richiedono le attività di valorizzazione e promozione delle collezioni e dei servizi bibliotecari, sia per un pubblico adulto, che per la fascia Giovani Adulti e 0-14 anni. Si richiedono attività didattiche rivolte a tutte le fasce di età, di promozione alla lettura, di alfabetizzazione bibliotecaria di base per la soddisfazione dei propri bisogni informativi, azioni volte all'inclusione sociale di particolari gruppi di persone fragili.

A tal fine la Ditta appaltatrice deve garantire ai propri operatori un piano di aggiornamento professionale, per ogni anno della durata dell'appalto, con un programma che sia aderente al contesto operativo e risponda alle necessità del servizio.



La descrizione dei servizi oggetto del presente appalto, va considerata come una sintesi di più azioni legate fra loro per tipicità, analogia e sequenzialità. Pertanto ogni attività non puntualmente indicata, ma omogenea e inseribile nelle categorie esposte, è da considerarsi compresa e dovuta.

Elenco dei servizi richiesti secondo le disposizioni, le linee guida e gli *standard* di servizio della RBV :

- Apertura e chiusura delle sedi delle biblioteche, con particolare attenzione a finestre, porte e porte tagliafuoco, all'eventuale avvio/spegnimento di attrezzature e tecnologie, all'attivazione del sistema di allarme, nel rigoroso rispetto degli orari di apertura e chiusura definiti dall'Ente Amministrazione Comunale;
- Predisposizione dei locali e delle attrezzature per l'avvio dei servizi prima dell'apertura;
- Riordino degli arredi durante e a fine giornata;
- Coordinamento, in presenza, del gruppo di lavoro nelle fasce orarie in assenza di operatori comunali;
- Sorveglianza delle entrate e delle uscite;
- Controllo e sorveglianza del pubblico nelle sale di lettura a tutela del patrimonio, nel rispetto delle disposizioni della Direzione e delle norme di comportamento da tenere nelle biblioteche della RBV;
- Gestione del monitoraggio degli accessi in biblioteca;
- Gestione delle emergenze con personale certificato AGE;
- Accoglienza e informazione generale sull'uso dei servizi offerti dalle biblioteche, informazione sui servizi *on line* e informazioni di comunità;
- Servizio di iscrizione, associazione alla biblioteca e rinnovo di iscrizione degli utenti;
- Ricerca e informazione bibliografica;
- Cura delle vetrine espositive e allestimento degli spazi per le attività delle biblioteche;
- Gestione delle richieste di prestito interbibliotecario all'interno della Rete Biblioteche Venezia, all'interno del territorio provinciale, nazionale e document delivery;
- Ritiro e consegna di documenti per il servizio di prestito interbibliotecario fra le biblioteche della RBV;
- Guida dell'utenza nella ricerca a scaffale;
- Prestiti, restituzioni e rinnovi di prestito;
- Richiami e solleciti alla restituzione per documenti a prestito in ritardo e prenotati;
- Servizio prenotazioni;
- Guida alla consultazione dei cataloghi della biblioteca on-line;
- Guida alla consultazione della biblioteca digitale metropolitana e assistenza all'utente per il prestito di e-book;
- Informazione bibliografica di primo e secondo livello;



- Assistenza per la consultazione di microfilm;
- Ritiro dei quotidiani, trattamento, esposizione e riordino di quotidiani e periodici negli appositi scaffali e controllo contabile giornaliero;
- Assistenza all'uso delle postazioni per ipovedenti;
- Assistenza all'uso delle postazioni di autoprestito;
- Informazione e assistenza al pubblico sull'uso di postazioni multifunzione (stampe, duplicazioni documenti in self-service, scansioni...), compreso il rifornimento dei necessari materiali di consumo, segnalando ai preposti l'approssimarsi dell'esaurimento delle scorte nonché eventuali guasti;
- Assistenza e rilascio delle credenziali per l'utilizzo delle postazioni per accesso ad *internet*;
- Accompagnamento persone disabili per l'ingresso e l'uscita dalle biblioteche;
- Gestione richieste degli utenti per documenti conservati nei depositi non accessibili al pubblico;
- Controllo, consegna, restituzione e ricolloco dei documenti consultati in sede;
- Gestione e assistenza per la consultazione di materiale antico, speciale o di pregio secondo le disposizioni dell'Ente committente;
- Raccolta dati o campionature per fini statistici relativi ai servizi erogati, su indicazione e con le modalità richieste dall'Ente committente;
- Ricollocazione e riordino dei documenti a scaffale aperto o chiuso e nei depositi;
- Segnalazione dei documenti mancanti sulla base di specifiche procedure indicate dall'Ente committente;
- Segnalazione dei documenti rovinati da inviare alla manutenzione o allo scarto;
- Segnalazione dei guasti all'attrezzatura delle biblioteche;
- Vendita documenti scartati, riscossione more, vendita eventuali gadget ecc.;
- Gestione desiderata utenti;
- Attività di gestione delle raccolte, compresa l'eventuale movimentazione di materiale documentario secondo il piano delle attività e gli obiettivi assegnati al Servizio;
- Rilevazione di incongruenze ed errori sulla segnaletica di orientamento ed espositiva a scaffale;
- Gestione inventariale dei documenti;
- Supporto alla catalogazione dei documenti in lingua straniera;
- Catalogazione completa del documento secondo le norme catalografiche nazionali, del SBN e del Polo di cooperazione bibliotecaria;
- Redazione di bibliografie finalizzate all'acquisizione e alla valorizzazione di documenti;
- Attività di promozione alla lettura e promozione dei servizi bibliotecari per adulti;
- Visite guidate storico artistiche delle biblioteche e dei servizi della RBV;
- Attività didattico-laboratoriale di promozione della lettura, delle collezioni, dei servizi bibliotecari rivolti ai bambini e ragazzi (fascia di età 0-14 anni);



- Attività didattico-laboratoriale di promozione della lettura, delle collezioni, dei servizi bibliotecari rivolti ai Giovani Adulti;
- Attività didattiche-culturali finalizzate all'inclusione e alla coesione sociale, all'educazione permanente, contro l'abbandono scolastico;
- Attività in occasione di eventi cittadini per la valorizzazione dei servizi.

ART.5) LUOGHI, ORARI DI APERTURA E INDICAZIONI PER IL SERVIZIO

La Ditta appaltatrice ha la piena gestione del servizio bibliotecario appaltato e assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il compimento del servizio. A tal fine i dati di *performance* 2018 sono reperibili all'indirizzo <http://biblonauta.comune.venezia.it/>, affinché la Ditta appaltatrice possa procedere con un progetto di servizio in grado di mantenere e incrementare gli indicatori stessi. Sono a disposizione, su richiesta, gli indicatori di *performance* del primo semestre 2019.

Si individuano le biblioteche in cui è richiesto il servizio in appalto, alcune insistenti in aree definite degradate della città che necessitano di un rilancio qualitativo del servizio in termini di coesione e inclusione sociale.

Le attività di coesione e inclusione sociale rientrano nei progetti di cui all'art. 15 punto 3 e sono finanziate dal PON Metro 2014-2020, operazione VE3.3.1.c "La cultura itinerante agente di attivazione sociale"; saranno svolte all'interno della Biblioteca Civica VEZ di Mestre e della Biblioteca di Marghera, secondo il dettaglio illustrato di seguito, nonché presso la Biblioteca dei ragazzi di Carpenedo-Bissuola, oltre alle attività didattiche, laboratoriali e di promozione della lettura e dei servizi bibliotecari richieste nelle biblioteche site in aree degradate e periferiche, di seguito dettagliate.

Biblioteca Civica VEZ (Complesso Villa Erizzo, Piazzale Donatori di Sangue 10 – 30171 Venezia Mestre).

Si riportano gli orari di apertura oggetto dell'appalto:

Giorni	Orari di apertura
Lunedì	14:30 – 22:30
Martedì	9:00 – 22:30
Mercoledì	9:00 – 22:30
Giovedì	9:00 – 22:30
Venerdì	9:00 – 22:30
Sabato	9:00 – 19:00
Domenica	9:00 – 19:00



Per motivi di gestione del piano delle emergenze, è richiesta la presenza di **almeno tre operatori** contemporaneamente.

Si richiedono attività didattico-laboratoriale di promozione della lettura, delle collezioni, dei servizi bibliotecari, inclusione e coesione sociale rivolti agli adulti e ai giovani adulti e ai gruppi di utenti.

Vista l'insistenza della Biblioteca in un'area densamente popolata da cittadini stranieri, per l'esigenza di supportare la catalogazione di libri in lingua straniera che il servizio acquisisce annualmente, nell'ambito della finalità di inclusione sociale e di intercettazione di nuovi utenti potenziali, il 30% del servizio deve essere svolto da operatori a conoscenza di almeno una delle lingue straniere più parlate nel territorio di riferimento (cinese, bengalese, russo, rumeno), e rientra tra le attività dell'operazione VE3.3.1.c finanziata dal PON Metro.

Biblioteca Bettini Junior (Campo S. Provolo, Castello 4704/A – 30122 Venezia).

Si riportano gli orari di apertura oggetto dell'appalto:

Giorni	Orari apertura
Lunedì	14:00-18:30
Martedì	14:00-18:30
Mercoledì	9:00-18:30
Giovedì	9:00-18:30
Venerdì	9:00-18:30
Sabato	9:00-18:30

Per motivi di gestione del piano delle emergenze è richiesta la presenza di **almeno due operatori** contemporaneamente.

Per la specialità della biblioteca, è richiesto lo svolgimento di attività di promozione alla lettura e didattico-laboratoriali rivolte alle scuole, alle famiglie, dedicate alla fascia di età 0-14 anni. Il profilo richiesto agli operatori è di "biblio-educatore".

Biblioteca dei ragazzi di Carpenedo-Bissuola (via Gori, 8, 30174 Venezia Mestre).

Si riportano gli orari di apertura oggetto dell'appalto:

Giorni	Orari apertura
Lunedì	14:00-19:00
Martedì	14:00-19:00
Mercoledì	14:00-19:00



Giovedì	14:00-19:00
Venerdì	14:00-19:00
Sabato	9:00-19:00

Per motivi di gestione del piano delle emergenze è richiesta la presenza di **almeno un operatore**.

Per la specialità della biblioteca, è richiesto lo svolgimento di attività di promozione alla lettura e didattico-laboratoriali rivolte alle scuole per **due mattine alla settimana** a biblioteca chiusa al pubblico, e alla fascia di età 14-19 anni in orario pomeridiano. Si richiede inoltre la disponibilità ad accogliere, promuovere e gestire in sede progetti di coesione e inclusione sociale e prevenzione del disagio giovanile, nonché laboratori di creatività rivolti ai gruppi di ragazzi, in accordo e nell'ambito delle progettualità dell'Ente, rientranti nell'operazione VE3.3.1.c finanziata dal PON Metro. Pertanto il profilo richiesto agli operatori è di "biblio-educatore", con capacità di gestione dei gruppi anche in situazioni di conflitto.

Biblioteca H. Pratt del Lido di Venezia (via Sandro Gallo 136/B, 30126 Venezia Lido).

Si riportano gli orari di apertura oggetto dell'appalto:

Giorni	Orari apertura
Lunedì	9:00-18:30
Martedì	9:00-18:30
Mercoledì	9:00-18:30
Giovedì	9:00-18:30
Venerdì	9:00-18:30
Sabato	9:00-18:30

Biblioteca di tipo "municipale", per motivi di gestione del piano delle emergenze è richiesta la presenza di **almeno tre operatori**. Per motivi logistici, gli eventi culturali in biblioteca possono essere svolti solo dopo le 18:00. Sono richieste attività di promozione alla lettura, didattico-laboratoriali rivolte alle scuole, alle famiglie, a giovani ed adulti, anche a supporto di attività organizzate dall'Ente Committente. Si richiede inoltre la disponibilità ad accogliere, promuovere e gestire in sede progetti di coesione e inclusione sociale e prevenzione del disagio giovanile, nonché laboratori di creatività rivolti ai gruppi di ragazzi.



Centro studi per la valorizzazione delle architetture militari e dei sistemi difensivi di Forte Marghera, (Venezia Mestre, via Forte Marghera 30, 30173).

Si riportano gli orari di apertura oggetto dell'appalto:

Giorni	Orari apertura aprile-ottobre
Da mar a dom	14:00-21:00
Giorni	Orari apertura novembre-marzo
Da mar a dom	14:00-19:00

Centro è di studi specialistici. È richiesta la presenza di **almeno un operatore**.

Biblioteca di Marghera (Piazza Mercato 40/B – 30175 Venezia-Marghera)

Si riportano gli orari di apertura oggetto dell'appalto:

Giorni	Orari apertura
Lunedì	9:00-19:00
Martedì	9:00-19:00
Mercoledì	9:00-19:00
Giovedì	9:00-19:00
Venerdì	9:00-19:00
Sabato	9:00-19:00

Biblioteca di tipo "municipale", per motivi di gestione del piano delle emergenze e in relazione alla affluenza di utenti, è richiesta la presenza di **almeno 2 operatori contemporaneamente** la mattina e **3 operatori contemporaneamente** nel pomeriggio. Sono richieste attività di promozione alla lettura, didattico-laboratoriali rivolte alle scuole, alle famiglie, a giovani ed adulti in coordinamento con l'Ente Committente. Si richiede inoltre la disponibilità ad accogliere, promuovere e gestire in sede progetti di coesione e inclusione sociale e prevenzione del disagio giovanile, nonché laboratori di creatività rivolti ai gruppi di ragazzi. Gli operatori devono gestire le richieste di accesso agli atti del Centro di documentazione, per cui sono richieste competenze professionali di tipo archivistico-biblioteconomico.

Vista l'insistenza della Biblioteca in un'area densamente popolata da cittadini stranieri, per l'esigenza di supportare la catalogazione di libri in lingua straniera che la Biblioteca acquisisce annualmente, nell'ambito della finalità di coesione e inclusione sociale e per intercettare di nuovi utenti potenziali, il 30% del servizio deve essere svolto da operatori a conoscenza di almeno una delle lingue straniere più parlate nel territorio di riferimento (cinese, bengalese, russo, rumeno), e rientra tra le attività dell'operazione VE3.3.1.c finanziata dal PON Metro.

**Biblioteca pedagogica "L. Bettini"** (via Dante 67, 30174 Venezia-Mestre)

Si riportano gli orari di apertura oggetto dell'appalto:

Giorni	Orari apertura
Lunedì	9:00-19:00
Martedì	14:30-19:00
Mercoledì	14:30-19:00
Giovedì	14:30-19:00
Venerdì	14:30-19:00

Biblioteca specialistica in psico-pedagogia, è richiesta la presenza di **almeno un operatore**, con formazione preferibilmente attinente alla specificità della materia.

Attività didattica nelle biblioteche della Rete Biblioteche Venezia

L'Ente committente richiede operatori qualificati per lo svolgimento delle attività didattiche (didattica della biblioteca, *information literacy*, didattica del libro antico), attività laboratoriali, attività di promozione della lettura e dei servizi bibliotecari da rivolgere alle scuole. Tali attività sono richieste nelle biblioteche della Rete Biblioteche Venezia, in particolare in biblioteche in aree degradate e periferiche (Marghera, Zelarino, Favaro, VEZ, Vez junior, Bettini junior, Giudecca, Lido), svolgendo almeno 1 laboratorio a settimana per biblioteca, e rientrano tra le attività dell'operazione VE3.3.1.c finanziata dal PON Metro.

ART. 6) STRUMENTI INFORMATICI E STANDARD BIBLIOTECOMICI IN USO

I servizi bibliotecari utilizzano i seguenti strumenti informatici: personal computer collegati alla rete comunale, lettori ottici per bar-code, fotocopiatrici di servizio e self-service, stampanti di servizio in rete anche multifunzione; i seguenti software: LibreOffice, webmail Zimbra, Sebina Next per la gestione del catalogo e dei servizi bibliografici al pubblico. Al personale della ditta aggiudicataria dell'appalto saranno fornite le credenziali di accesso ai sistemi previa verifica del livello di conoscenza del sw gestionale Sebina Next richiesto. I documenti sono ordinati in parte secondo la Classificazione Decimale Dewey e in parte con il Sistema bibliometrico. Per la descrizione e catalogazione documentaria vengono applicati gli standard comunemente usati a livello nazionale: I.S.B.D., R.I.C.A., ReICat, C.D.D., Soggettario e Nuovo Soggettario di Firenze.

ART. 7) MODALITÀ GENERALI DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

La Ditta appaltatrice, nello svolgimento delle attività oggetto del presente appalto, agisce in piena autonomia gestionale e operativa, con l'assunzione dei rischi che



l'esecuzione del presente appalto comporta, organizzando il proprio personale secondo criteri orientati all'efficienza, all'efficacia dei servizi erogati, e tesi al raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Amministrazione Comunale.

I servizi descritti all'art. 4 del presente capitolato, da effettuarsi nelle sedi e negli orari indicati, dovranno essere svolti con particolare attenzione alla peculiarità delle collezioni e ai bisogni dei cittadini con la consapevolezza che si sta gestendo un servizio comunale e nello specifico una Biblioteca Pubblica, nel pieno rispetto di quanto previsto dai regolamenti e dalle procedure adottate dall'Ente.

ART. 8) REQUISITI DI AMMISSIONE ALLA GARA

Sono ammessi a partecipare alla gara i soggetti economici di cui all'art. 45, D.Lgs. 50/2016 che abbiano tra le finalità statutarie o nella certificazione di attività rilasciata dalla Camera di Commercio, l'indicazione della capacità specifica di svolgimento dei servizi bibliotecari richiesti.

I soggetti concorrenti devono:

- essere in possesso dei requisiti d'ordine generale di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016.
- essere in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 riferita ai servizi oggetto dell'appalto, rilasciata dagli enti certificatori ufficiali;
- essere in possesso della certificazione etica (SA 8000) aggiornata emessa dai relativi organismi accreditati;
- avere avuto un numero medio di dipendenti nel corso dell'ultimo triennio non inferiore a 30;
- aver prestato presso biblioteche di comuni con più di 50.000 abitanti e nel corso dell'ultimo triennio, analoghi servizi di *reference* bibliotecario;
- e inoltre:
- aver realizzato, negli ultimi tre esercizi finanziari antecedenti alla data di pubblicazione del bando di gara, per servizi analoghi a quelli oggetto di gara, un fatturato non inferiore ad € 500.000,00=;
- presentare dichiarazione di almeno due istituti bancari attestanti la capacità finanziaria ed economica del concorrente.

ART. 9) REQUISITI CULTURALI E PROFESSIONALI DEL PERSONALE IMPIEGATO

L'appalto di servizi oggetto del presente capitolato è finalizzato a garantire l'apertura del servizio di biblioteca, le mansioni richieste sono quelle tipiche dell'assistente di biblioteca e/o biblio-educatore.

Considerato che il capitale vero di una biblioteca pubblica sono gli utenti, è assolutamente necessario che il personale abbia ottime qualità di relazione, conoscenza delle tecniche di gestione dei conflitti, sia assertivo, aperto e disponibile verso chiunque acceda ai Servizi e nel contempo abbia anche la capacità di far



comprendere a tutti la necessità di applicare delle regole e il dovere di ciascuno di rispettarle.

Il personale incaricato di svolgere i servizi bibliotecari indicati all'art. 4 del Capitolato deve possedere obbligatoriamente almeno uno dei seguenti titoli culturali e professionali:

a) Per il personale in possesso di laurea specifica o diplomi speciali

Per il personale in possesso di laurea specifica: Classi di laurea di primo livello (triennale) o magistrale (DM 509/99 e 270/2004) in Archivistica e biblioteconomia, Lettere con percorso di studi biblioteconomico archivistico, Scienze dei Beni Culturali o Beni Culturali, Scienze storiche, tecnologie per la conservazione e il restauro dei Beni Culturali che dimostrino un percorso di studi in materie biblioteconomiche, più l'esperienza documentata di almeno 1 anno, anche con orario parziale, presso una biblioteca pubblica o di conservazione, in servizi bibliotecari analoghi a quelli descritti all'art. 4. Per il personale in possesso di laurea non specifica: diploma della Scuola vaticana di biblioteconomia o di Scuole speciali di archivistica e biblioteconomia o di Master universitari di I o II livello in materie biblioteconomiche, più l'esperienza documentata di almeno 1 anno, anche con orario parziale, presso una biblioteca pubblica o di conservazione, in servizi bibliotecari analoghi a quelli descritti all'art. 4.

b) Per formazioni universitarie diverse:

Laurea (vecchio ordinamento), laurea specialistica (ex DM 509/99) o laurea magistrale (ex DM 270/04), laurea di primo livello in altre materie con l'esperienza documentata di almeno 3 anni, anche con orario parziale, presso una biblioteca pubblica o di conservazione, in servizi bibliotecari analoghi a quelli descritti all'art. 4. Il requisito dei 3 anni di esperienza non è richiesto per il personale di cui al successivo punto d) 4. (mediazione linguistica/culturale).

c) È ammesso personale non in possesso di laurea solo se mantenuto in servizio ai sensi della clausola di salvaguardia sociale di cui all'art. 23 del presente capitolato.

d) Oltre ad almeno uno dei requisiti precedenti è richiesta:

1. per il lavoro nelle biblioteche specialistiche 0-14 anni: esperienza documentata di lavoro presso una biblioteca pubblica con sezione bambini e ragazzi;
2. per il lavoro nella biblioteca Giovani Adulti: esperienza documentata di lavoro presso una biblioteca pubblica per l'utenza 14-19 anni (Giovani Adulti);
3. per lo svolgimento delle attività didattiche nelle biblioteche: esperienza documentata in ambito didattico-laboratoriale, presso una biblioteca pubblica o di conservazione, per la conduzione di attività rivolte ai bambini e ragazzi (fascia 0-14 anni), all'utenza adolescente (15-19), all'utenza adulta. In particolare sono richieste attività di promozione alla lettura, di promozione dei servizi bibliotecari, laboratori didattici sul libro antico, didattica dell'*information literacy*, visite guidate della biblioteca;



4. per il lavoro in biblioteca per cui è necessaria la conoscenza linguistica/culturale, anche per la gestione dei documenti in lingua straniera (come richiesto all'art. 4) è necessario che la Ditta appaltatrice garantisca tra i propri operatori, nella misura indicata all'art. 5, la conoscenza (parlata e scritta), documentata o madrelingua, delle seguenti lingue (oltre alla lingua italiana): cinese, bengalese, russo, rumeno.

È obbligatoria per gli operatori che si occuperanno della maggior parte dei servizi richiesti la conoscenza del software gestionale Sebina Next per i seguenti profili di accesso: gestione del prestito locale e ILL; gruppo servizi di base anagrafica utenti; gruppo servizi base psw utenti. Documentata la conoscenza del software per le funzioni richieste, sarà nostra cura richiedere le credenziali al Polo regionale Veneto del Servizio Bibliotecario Nazionale.

È richiesta per tutti gli operatori la conoscenza della lingua inglese parlata e scritta di primo livello (B1 o B2) o la conoscenza scolastica a livello di scuola media superiore.

Per la tipologia di servizi di cui si necessita tutto il personale incaricato di svolgere i servizi richiesti all'art. 4, dovrà essere inquadrato almeno nel III livello previsto dal contratto Nazionale Multiservizi - che si riporta solo a titolo di esempio - o in analogo livello per altri contratti maggiormente rappresentativi specifici per la gestione dei Beni Culturali con particolare riferimento alle biblioteche.

Tutto il personale impiegato nell'ambito del presente appalto deve possedere formazione specifica in materia di prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze, in conformità a quanto previsto dall'allegato IX del DM 10 marzo 1998 per attività a rischio di incendio medio ed in materia di pronto soccorso azienda Gruppo B (corso 12 ore) ai sensi D.M 15 Luglio 2003, n.388. In carenza della suddetta formazione, la Ditta appaltante dovrà provvedere alla stessa entro e non oltre il primo mese di inizio dei servizi previsti nell'ambito del presente appalto e al di fuori dell'orario di servizio oggetto del presente appalto.

La suddetta formazione se già posseduta, dovrà essere documentata al momento dell'avvio dei servizi di cui al presente capitolato, se fatta ad inizio appalto dovrà essere comunicata, mediante apposita dichiarazione prodotta in conformità alle disposizioni del D.P.R. 28/12/2000 n. 445, rilasciata dal Titolare o Legale rappresentante e corredata dal timbro della Ditta, da far pervenire all'Amministrazione Comunale entro 30 giorni dalla data di espletamento dei corsi.

Per tutto il personale incaricato di svolgere i servizi oggetto del presente appalto è richiesta obbligatoriamente la certificazione A.G.E.

In caso di assenze programmate o impreviste il personale incaricato della sostituzione deve possedere gli stessi titoli e la stessa formazione richiesta dal presente articolo oltre alle certificazioni di sicurezza e alla conoscenza ambientale necessaria per i servizi richiesti.

Ad avvio dei servizi sarà richiesto all'Appaltatore di documentare per il personale incaricato tutti i titoli richiesti (salvo per quanto riguarda il personale mantenuto in



servizio ai sensi della clausola di salvaguardia sociale di cui all'art. 23 del presente capitolato): scolastici, professionali, conoscenza della lingua e del software gestionale oltre a quelli altrettanto obbligatori relativi alla sicurezza e i livelli di inquadramento.

ART. 10) COORDINATORE INTERNO DEL PERSONALE

Si richiede alla Ditta Aggiudicataria di nominare un coordinatore interno qualificato e individuato tra coloro che svolgeranno i servizi richiesti, e pertanto sempre presente durante l'esecuzione della fornitura. La figura del coordinatore interno, per il quale si chiede di conoscere il curriculum ad avvio d'appalto, rappresenta il punto di contatto tra l'Ente Committente e la Ditta appaltatrice. A questo proposito sono state riservate 2 ore settimanali, già comprese nel monte ore generale, per i necessari contatti che potranno essere effettuati previo accordo da definirsi ad inizio appalto.

Il coordinatore deve essere munito di telefono cellulare di servizio fornito dalla Ditta appaltatrice al fine della sua reperibilità da parte del Committente. Il nominativo del coordinatore, il curriculum e il numero del cellulare di servizio dovranno essere comunicati al responsabile del procedimento ad avvio d'appalto. La Ditta appaltatrice è tenuta a nominare un sostituto del coordinatore, sempre interno del gruppo di lavoro.

Nel caso di sostituzione definitiva del coordinatore, la Ditta appaltatrice deve comunicare al Responsabile del Procedimento il nominativo del nuovo coordinatore e il relativo recapito telefonico prima possibile e comunque nell'arco dei cinque giorni feriali prima dell'inizio del successivo turno di servizio.

Le funzioni del coordinatore interno del personale sono:

- Organizzare il personale in funzione dei servizi richiesti dall'Ente committente;
- Garantire l'adeguata presenza di personale in base alla performance del servizio e alla sua prospettiva di incremento;
- Garantire l'apertura al pubblico del servizio come indicato agli artt. 4 e 5;
- Rilevare e riferire in tempo reale, in quanto di competenza istituzionale dell'Ente committente, e in forma scritta tutte le problematiche relative ai servizi oltre agli eventuali guasti ad arredi e attrezzature, malfunzionamenti di impianti, ecc., capitati durante l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto.
- Segnalare e riferire su eventuali momenti di criticità o conflitti con il pubblico per gli eventuali provvedimenti di competenza dell'Ente committente.
- Sovrintendere all'andamento giornaliero generale dei servizi in termini di coordinamento, sicurezza del personale e del pubblico e funzionamento generale della Biblioteca.

ART. 11) IL RESPONSABILE AZIENDALE

Per tutti gli aspetti relativi all'esecuzione contrattuale in termini gestionali, amministrativi ed economici, viene richiesto alla Ditta appaltatrice di comunicare



all'Ente committente il nome del Responsabile Aziendale di Progetto con i necessari recapiti.

ART. 12) DEFINIZIONE DELL'IMPORTO A BASE DI GARA

L'importo complessivo stimato dell'appalto per i tre anni di affidamento è di complessivi euro **2.480.000,00=** (fuori campo IVA, art. 10, co. 22 del DPR 633/1972 e s.m.i.), che costituisce pertanto l'importo a base di gara soggetto a ribasso, per i servizi in appalto descritti dal presente Capitolato.

L'importo della base di gara è stato determinato in riferimento al servizio richiesto (gestione del servizio bibliotecario, apertura del servizio, servizi bibliotecari aggiunti, personale minimo da impiegare per ragioni di sicurezza, obiettivi di performance, numero di sedi) per la durata di tre anni, tenuto conto di garantire un inquadramento almeno nel III livello previsto dal contratto Nazionale Multiservizi o in analogo livello per altri contratti maggiormente rappresentativi specifici per la gestione dei Beni Culturali con particolare riferimento alle biblioteche.

A seguito della preliminare valutazione effettuata dal Committente è necessario adempiere agli obblighi di cui all'art. 26 D.Lgs. 81/08 e procedere all'elaborazione del DUVRI.

Si allegano la SEZIONE 01 e la SEZIONE 02 del DUVRI in cui sono state individuate le misure di sicurezza organizzative-gestionale al fine di eliminare o ridurre alla fonte le interferenze. Sono rilevabili rischi da interferenza residui per i quali è necessario adottare misure di sicurezza che comportano costi della sicurezza da interferenza. I costi della sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso sono stati quantificati tramite l'allegata SEZIONE 02 e sono pari a € 847,91.

ART. 13) CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

L'appalto sarà aggiudicato all'Azienda concorrente che avrà presentato l'offerta ritenuta più vantaggiosa in base ai seguenti elementi di valutazione:

1. OFFERTA ECONOMICA : PUNTEGGIO TOTALE MASSIMO PUNTI 30

All'offerta economica viene attribuito un punteggio massimo di 30 punti mediante la seguente formula: $30 \times \text{ribasso offerto} / \text{ribasso più alto} = \text{punteggio attribuito}$.

Il punteggio risultante con decimali pari o inferiori a 0,50 verrà arrotondato all'unità inferiore. Il punteggio risultante con decimali pari o superiori a 0,51 verrà arrotondato all'unità superiore.

2. PROGETTO TECNICO: PUNTEGGIO TOTALE MASSIMO PUNTI 70

Al progetto tecnico sarà attribuito un punteggio massimo di 70 punti, da assegnarsi in base allo sviluppo delle sezioni del progetto medesimo, che dovranno essere obbligatoriamente specificate, pena l'esclusione dalla gara.

**ART. 14) FORMULAZIONE E PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA**

L'offerta economica dovrà essere dettagliata e completa, pena l'esclusione dalla gara, nei termini esposti nella seguente tabella, utilizzando il modello allegato al disciplinare di gara.

OFFERTA PER PREZZO A CORPO PER I SERVIZI RICHIESTI DAL PRESENTE CAPITOLATO, ONERI FISCALI ESCLUSI, PER 36 MESI CONSECUTIVI PARI AD ANNI 3 A PARTIRE DALL'AGGIUDICAZIONE O DA ALTRA DATA CONCORDATA
IN CIFRE
IN LETTERE
Corrispondente ad un ribasso percentuale del (in cifre)

Non saranno ammesse offerte superiori all'importo a base di gara così come definito all'art. 12.

Nel caso di discordanza tra l'indicazione del prezzo espressa in cifre e quella espressa in lettere, sarà ritenuta valida quella più vantaggiosa per l'Amministrazione Comunale.

ART. 15) FORMULAZIONE E PRESENTAZIONE DEL PROGETTO TECNICO

Il progetto tecnico dovrà fornire le informazioni richieste in forma chiara e sintetica.

Tale progetto dovrà essere presentato, pena l'esclusione, a firma del legale rappresentante della Ditta concorrente corredata dal timbro della Ditta stessa su ogni pagina.

Non saranno ammessi richiami o rinvii generici all'offerta e nemmeno a parti del Capitolato e del bando di gara.

Nel progetto dovranno essere specificati, in particolare, gli aspetti sotto riportati che costituiscono per l'Ente committente la qualità attesa e che saranno valutati per la definizione del punteggio.

1. COSTITUZIONE DI UN GRUPPO DI LAVORO STABILE E IN CONTINUO AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

È valutata la modalità di costituzione di un gruppo di lavoro stabile e di riferimento per il cittadino con l'obiettivo di garantire, per ogni struttura affidata in appalto, il numero congruo di operatori che operino per ottenere un servizio di qualità e incrementare gli indicatori di *performance*; la qualità dell'esecuzione dei servizi richiesti dipende anche dal valore professionale delle persone incaricate di eseguirli, valore determinato anche da un costante aggiornamento professionale in ambito biblioteconomico.



Punteggio massimo 35 punti	
Criterio di valutazione	Punteggio
1.a Modalità di costituzione del gruppo di lavoro (competenze specifiche, varietà di lingue parlate dagli operatori dove richiesto dal Capitolato) per ciascuna biblioteca data in appalto e del <i>team</i> incaricato della didattica	Da 0 a 10
1.b Azioni che si intendono adottare per garantirne la stabilità e limitare il <i>turn-over</i> per tutta la durata dell'appalto	Da 0 a 5
1.c Numero di persone che operano stabilmente e contemporaneamente per ogni biblioteca, per tutta la durata dell'appalto	Da 0 a 15 punti
1.d Piano della formazione specifica sui diversi ambiti del servizio appaltato, prevista ai fini dell'aggiornamento continuo di tutti gli operatori, da svolgersi obbligatoriamente per ogni anno di contratto a carico della Ditta concorrente	Da 0 a 5 punti

2. PROPOSTE INNOVATIVE/MIGLIORATIVE NELLA GESTIONE DELLE BIBLIOTECHE

Devono essere descritti eventuali elementi, oltre gli standard minimi richiesti, o ulteriori prestazioni/soluzioni tecniche, finalizzati al miglioramento dei servizi interessati e all'incremento dell'impatto sociale dell'azione delle biblioteche sul territorio.

Le eventuali proposte innovative e migliorative non dovranno modificare le modalità di effettuazione del servizio previste nel presente Capitolato, ma soltanto integrarle. Al fine di consentire l'attribuzione del punteggio, il concorrente dovrà specificare che gli eventuali costi relativi alle prestazioni innovative/aggiuntive proposte sono a proprio carico. L'Ente committente si riserva di valutare l'effettiva realizzazione di tali proposte.

Punteggio massimo 10 punti	
Criterio	Punteggio
2.a Azioni relative all'organizzazione e gestione dei servizi al pubblico per tutta la durata dell'appalto	Da 0 a 5 punti
2.b Azioni nell'ambito della comunicazione e promozione del servizio e delle attività del servizio per tutta la durata dell'appalto	Da 0 a 5 punti



3. PROGETTI DI INCLUSIONE E COESIONE CULTURALE - SOCIALE

Il progetto di attività di inclusione e coesione sociale si inserisce nell'ambito degli interventi previsti dal Programma PON Metro, Azione 3.3.1 "Sostegno all'attivazione di nuovi servizi in aree degradate" che intende perseguire l'attivazione a fini inclusivi della società civile nell'individuazione e realizzazione di servizi di prossimità e animazione territoriale in quartieri e aree urbane caratterizzate da degrado fisico e marginalità socio-economiche.

In particolare il o i progetti presentati dovranno inquadrarsi nell'ambito dell'operazione PON Metro di Venezia VE3.3.1.c "La cultura itinerante agente di attivazione sociale".

Obiettivo dell'operazione è stimolare l'attivazione sociale dei cittadini attraverso lo sviluppo di azioni culturali utilizzando le biblioteche quali agenti di promozione della coesione sociale. In biblioteca i cittadini, specie delle aree dove si concentrano maggiormente le condizioni di disagio economico e sociale, possono incontrarsi e trovare risposta ai bisogni sociali di integrazione ed inclusione di quel territorio, con l'obiettivo di promuoverne il senso di appartenenza alla comunità. Per tale scopo diventa importante ampliare la capacità delle biblioteche di attrarre nuovi utenti, in particolare le fasce di pubblico più deboli, organizzando occasioni di accesso "nuove" e promuovendo attività di laboratorio, limitando gli ostacoli che spesso tengono lontani gli utenti potenziali e impiegando operatori in grado di dialogare con diverse fasce di pubblico.

La partecipazione attiva è garantita e supportata da attività culturali innovative che vedono il coinvolgimento diretto e pro-attivo dei cittadini.

I destinatari dell'operazione sono tutti gli appartenenti alla comunità delle aree degradate con particolare attenzione ai cittadini con disabilità, minori e adulti, e agli anziani fragili, agli stranieri e altri soggetti svantaggiati appartenenti alla comunità di riferimento.

La Direzione Coesione Sociale entrerà a far parte della commissione di gara chiamata a valutare la congruità del progetto di attività sociale rispetto alle finalità del PON Metro e al target dei destinatari coinvolti.

Il/i progetto/i può riguardare, anche in maniera trasversale, le seguenti aree di intervento:

1. **Servizio di comunità.** Percorsi per lo sviluppo della capacità di reperire e selezionare fonti di informazione utili per lo studio, il lavoro, la vita (information literacy); visite personalizzate per la promozione e l'avvicinamento ai servizi bibliotecari; corsi per l'acquisizione di soft skills in ambito culturale e del libro; corsi e laboratori per le comunità; incontri con esperti; attività di doposcuola; corsi di lettura teatrale per migliorare la comunicazione in pubblico; corsi di dizione e scrittura creativa; percorsi che sviluppino competenze degli abitanti delle aree marginali valorizzando l'uso degli spazi e delle risorse della biblioteca; attività di promozione della cooperazione intergenerazionale, interculturale e lo scambio tra lingue diverse.



2. Servizi bibliotecari aggiuntivi. Programmi di lettura ad alta voce; programmi a favore di anziani, bambini e adolescenti; programmi di promozione culturale; programmi di base e avanzati di apprendimento per adulti; gruppi di lettura; laboratori di scrittura; programmi per la valorizzazione della memoria orale e attività di racconto sui quartieri; ricorso alle arti visive, creatività contemporanea, cinema, teatro, nuovi media, per far rivivere il patrimonio bibliotecario.

3. Incroci con nuove tecnologie e scienza. *Gamification* dei servizi bibliotecari connessi alle finalità della biblioteca, *Fab Labs*, *Science Labs*, altre formule che garantiscono incrocio e incontro fra utenza della biblioteca e nuove tecnologie o scoperte scientifiche; apprendimento del coding e/o delle competenze digitali necessarie per le nuove professioni o per la digitalizzazione delle professioni e mestieri tradizionali, corsi di alfabetizzazione informatica che valorizzino la lettura in formato digitale (corsi sul prestito *e-book* etc.). Percorsi per l'acquisizione di competenze digitali dei nuovi media, della comunicazione, della grafica, dell'editoria (ad esempio, *comics*, *graphic novels*, ecc.) e in generale per l'acquisizione di competenze informatiche e altre competenze funzionali al miglioramento della qualità della vita e all'inserimento o reinserimento lavorativo in una fase di trasformazione digitale dell'economia e della società.

4. Attività culturali e creative innovative. Progetti di ospitalità in biblioteca di attività culturali e creative innovative (ad esempio, mostre, realizzazione di opere, esibizioni, rappresentazioni, ecc.). Tali attività potranno essere incentrate sulla promozione del dialogo intergenerazionale, interculturale, sociale, sulla valorizzazione delle pluralità e diversità delle comunità locali, sull'inclusione e coesione sociale. Esse potranno avere ad oggetto eventi o *format* innovativi per la fruizione di libri, letture di poesie, presentazione di libri, spettacoli musicali o teatrali, danza, arti performative, ecc.

5. Young Adult. Progetti che abbiano come target di utenza i giovani adulti intesi come fascia 14-19 anni; azioni contro la dispersione scolastica; progetti per la promozione della lettura, della biblioteca quale luogo di cultura e socializzazione, che siano esperienziali per la crescita personale l'individuazione delle proprie potenzialità, competenze e aspirazioni; progetti di avviamento al volontariato e all'impegno civico.

Il/I progetto/i devono chiaramente indicare il *target* di utenza cui si rivolgono, stimare l'utenza potenziale raggiungibile, evidenziare quanto è oggetto di valutazione.

Punteggio massimo 25 punti	
Criterio	Punteggio
3.a Coerenza dell'azione di coesione sociale del progetto con le finalità culturali della biblioteca pubblica	Da 0 a 5
3.b Varietà dei gruppi di utenza e delle fasce di età coinvolte	Da 0 a 5



3.c. Innovatività, originalità e qualità della/e proposta/e riferita/e al contesto di riferimento	Da 0 a 10
3.d Numero delle attività proposte per biblioteca nelle tre annualità	Da 0 a 5

La fornitura dei servizi oggetto del presente appalto verrà aggiudicata alla Ditta che avrà ottenuto il maggior punteggio complessivo derivante dalla somma del punteggi dell'offerta economica e del progetto tecnico. In caso di parità di punteggio si procederà all'aggiudicazione mediante sorteggio (art. 77 del R.D. 233/1924 n. 827). L'Ente Committente si riserva altresì di aggiudicare l'Appalto anche in presenza di una sola offerta purché valida e conveniente, o di non aggiudicare affatto.

ART. 16) TERMINE DI VALIDITÀ DELL'OFFERTA

L'offerta è valida per 180 giorni dal termine ultimo di ricevimento delle offerte indicato nel bando di gara.

ART. 17) CAUZIONI E GARANZIE RICHIESTE

L'offerta deve essere corredata da una garanzia, pari all'1% dell'importo complessivo stimato dell'appalto per i tre anni di affidamento (in quanto alle aziende partecipanti è stato richiesto il possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001), sotto forma di cauzione o fideiussione bancaria, o polizza assicurativa, a scelta dell'offerente, da costituirsi ai sensi dell'art. 93 del D. Lgs. 50/2016. Tale cauzione deve avere la validità minima di 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta. L'offerta deve essere altresì corredata, a pena di esclusione, dell'impegno di un fideiussore a rilasciare la garanzia fideiussoria per l'esecuzione del contratto, qualora l'offerente risultasse affidatario ai sensi del comma 8 del succitato art. 93 D. Lgs. 50/2016.

All'atto della stipulazione del contratto l'aggiudicatario è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria, secondo le modalità previste dall'art. 103 del D. Lgs. 50/2016.

ART. 18) ANOMALIA DELL'OFFERTA

Ai sensi dell'art. 97, comma 2 del D.lgs 50/2016 verrà valutata la congruità delle offerte in relazione alle quali sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, siano entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal presente bando di gara.

Sarà altresì valutato che il costo del lavoro sia adeguato e sufficiente rispetto a quanto periodicamente determinato nelle apposite tabelle dal Ministero del lavoro.

In ogni caso l'Amministrazione appaltante può valutare la congruità di ogni altra offerta che in base ad elementi specifici, appaia anormalmente bassa.



ART. 19) OBBLIGHI E FACOLTÀ DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

L'Amministrazione comunale/Ente Appaltante metterà a disposizione i locali delle biblioteche nelle quali dovranno svolgersi i servizi, provvedendo direttamente o indirettamente agli interventi di ordinaria e straordinaria manutenzione degli stessi, sostenendo le spese per le utenze, mettendo a disposizione tutti gli strumenti operativi utili alla fornitura dei servizi richiesti.

È facoltà del Responsabile del Procedimento nonché Responsabile del contratto per conto del Comune di Venezia/ Ente Appaltante individuare un referente tra i dipendenti comunali per la cura degli aspetti gestionali derivanti dal rapporto contrattuale. Sarà cura del Responsabile del Contratto o di un suo delegato informare la Ditta aggiudicataria con congruo anticipo per ogni eventuale modifica apportata agli orari di servizio concordati e per ogni altra comunicazione ritenuta interessante per le parti. Inoltre il committente valuterà di volta in volta l'opportunità di coinvolgere gli operatori nei programmi di aggiornamento per il proprio personale. In questo caso gli oneri conseguenti, limitatamente alle ore effettuate e agli operatori presenti, saranno a carico della Ditta Aggiudicataria. È altresì facoltà dell'Ente Committente nel corso del contratto procedere alle verifiche che si riterranno più opportune per gli aspetti relativi alla corretta applicazione del contratto di lavoro e per valutare eventuali azioni migliorative dei servizi oggetto del presente appalto in termini di: qualità programmata, qualità attesa e qualità percepita dal committente e dagli utenti, incremento/diminuzione degli orari di apertura dei servizi, ecc..., anche in collaborazione con il Servizio Qualità del Comune di Venezia.

ART. 20) OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA - IL PERSONALE

La Ditta aggiudicataria:

- si obbliga ad applicare integralmente nei confronti del personale dipendente e degli eventuali soci lavoratori con rapporto di lavoro subordinato, il contratto collettivo nazionale maggiormente rappresentativo che ritiene più adatto alla tipologia di servizi richiesti, garantendo condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dallo stesso contratto applicato per i profili professionali richiesti e nel rispetto di quanto riportato nell'art. 9 del presente Capitolato;
- non può andare al ribasso del costo medio orario disposto dalle tabelle degli importi retributivi indicati a livello nazionale/provinciale, pubblicate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali;
- si obbliga altresì ad applicare gli eventuali accordi integrativi territoriali in essere nonché versare con la regolarità prevista dalle norme, i contributi di legge in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa. I diritti e le garanzie a tutela del lavoro devono in ogni caso essere garantiti ad ogni prestatore d'opera;
- deve comunicare all'Ente Committente in forma scritta i nominativi delle persone impiegate, le rispettive qualifiche, i curricula, l'inquadramento lavorativo, il numero di ore giornaliero pro-capite, ecc.. Identica comunicazione deve essere prodotta all'Ente Committente in caso di variazioni di personale in corso d'opera;



- comunicare il nominativo, il curriculum e i recapiti del coordinatore interno (art.10) che fungerà da referente ed opererà in accordo con il responsabile per l'Ente, e del Responsabile Aziendale di progetto (art. 14) con i necessari recapiti, come presentato in sede di gara;
- prevedere riunioni periodiche organizzative di servizio, e qualora fosse necessario anche di autoformazione, convocate dal coordinatore interno, assumendone gli oneri derivanti;
- assicurare personale di comprovata moralità e competenza garantendo la corretta e responsabile esecuzione del servizio stesso;
- eseguire tutte le procedure previste in materia di sicurezza attraverso la condivisione del Documento Unico di Valutazione Rischi dovuti alle interferenze e informare il proprio personale sugli eventuali rischi e sulle misure di sicurezza conseguenti;
- essere in regola con tutte le disposizioni in materia di sicurezza sul luogo del lavoro e in particolare con quanto previsto dal D.Lgs n. 81/2008;
- comunicare entro 30 giorni il nominativo del Responsabile per la sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs 81/2008);
- affrontare e risolvere immediatamente eventuali situazioni che necessitano di intervento disciplinare e nel caso procedere alla tempestiva sostituzione dell'operatore responsabile, anche su precisa richiesta dell'Ente Committente;
- fornire agli operatori: una casacca stagionale che promuova il servizio bibliotecario e che riporti i loghi dell'operazione PON METRO; il cartellino identificativo (D.Lgs 81/2008) da esporre obbligatoriamente in orario di servizio;
- invitare gli operatori a indossare un abbigliamento consono sia per quanto riguarda il decoro sia per rispetto degli obblighi relativi alla sicurezza;
- assicurare il rispetto della puntualità degli orari di apertura al pubblico dei servizi;
- pretendere dagli operatori la massima riservatezza su ogni aspetto relativo all'attività svolta, ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Ue 2016/679, e il rispetto delle disposizioni in materia di comportamento dei dipendenti pubblici, con riferimento al D.P.R. n. 62/2013 e in particolare al Codice di Comportamento interno del Comune di Venezia approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. n.314/2018 che sarà .

ART.21) OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA – I SERVIZI

La Ditta Aggiudicataria dovrà:

- fornire i servizi richiesti nel rispetto dei regolamenti e delle procedure adottate dal Committente;
- presentare al Responsabile del Procedimento o ad un suo delegato, ad avvio dei lavori, il piano organizzativo che intende adottare per garantire qualità e



continuità ai servizi affidati, sulla base di quanto annunciato già in sede di gara nel progetto tecnico

- individuare per lo svolgimento dei servizi appaltati un gruppo costante di operatori per ogni sede riducendo al massimo il turn-over e fidelizzare l'utenza;
- garantire la presenza degli addetti come indicato nel piano organizzativo impegnandosi a sostituire eventuali assenze con personale di pari caratteristiche e con le modalità presentate in sede di gara;
- garantire adeguati periodi di tirocinio con le modalità previste nel piano organizzativo, nel caso di sostituzione degli operatori agli sportelli con nuovi operatori;
- attivare gli strumenti più idonei a favorire le comunicazioni operative tra gli addetti con il coordinatore, tra il coordinatore e l'azienda e tra il coordinatore e l'Ente Appaltante;
- adottare procedure efficaci e trasparenti per il controllo amministrativo di gestione da parte dell'Ente Appaltante. In particolare si chiede di tenere una contabilità separata delle ore prestate e dei servizi resi nell'ambito dei progetti di coesione e inclusione sociale finanziati dal PON Metro nell'ambito dell'operazione VE3.3.1.c, che andranno rendicontate secondo le modalità indicate nel contratto;
- accogliere ed attuare eventuali richieste di modifica del piano organizzativo presentate dall'Ente Appaltante qualora fosse necessario modificare il contratto entro i termini di legge per eventuale ampliamento dei servizi;
- garantire che gli operatori che hanno accesso al gestionale Sebina Next in uso nelle biblioteche abbiano accrediti strettamente personali, non cedibili ad altri.

Durante l'attività di servizio, tutti gli operatori sono tenuti a: rispettare sempre e comunque il cittadino, lavorare in team, assumere le responsabilità derivanti dal servizio svolto, comprendere le diverse richieste e nel caso approfondirle in funzione delle attese dell'utente, operare in termini di ascolto attivo e di comunicazione assertiva, assumere comportamenti consoni alla tipologia dei servizi e alla delicatezza dei beni, sviluppare l'autonomia di gestione necessaria per i servizi richiesti.

ART. 22) RESPONSABILITÀ GENERALI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta aggiudicataria è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite dal presente capitolato nonché dell'ottemperanza al contratto e a tutte le norme di legge e regolamenti in materia di appalto e diritto del lavoro. La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di fornire all'Amministrazione, se richiesta e in caso di necessità, tutta la documentazione necessaria ad appurare l'effettività di tale ottemperanza.

La Ditta aggiudicataria si impegna ad assumere la responsabilità diretta ed esclusiva per qualsiasi danno a cose e persone derivanti dall'uso proprio o improprio di beni mobili od immobili dell'Amministrazione appaltante utilizzati nell'ambito dei servizi



previsti dal presente appalto. Essa è inoltre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o a strutture e materiali, che a giudizio dell'amministrazione appaltante risultassero causati dal personale dipendente della Ditta aggiudicataria, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da una non corretta custodia. In ogni caso la Ditta stessa dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento degli oggetti danneggiati e alla riparazione o sostituzione delle parti o strutture deteriorate.

La Ditta aggiudicataria dovrà essere assicurata, e così anche il personale impiegato, per i rischi relativi a responsabilità civile verso i terzi, per qualsiasi danno o evento possa essere causato a persone e cose, esonerando espressamente l'Ente appaltante da qualsiasi responsabilità civile ed amministrativa per danni o incidenti che dovessero verificarsi nell'espletamento del servizio. Nel novero dei terzi deve essere compreso il Comune nella sua qualità di committente.

ART. 23) CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE

Fatti salvi i principi nazionali e comunitari in materia di libertà di iniziativa imprenditoriale e di concorrenza, la Ditta aggiudicataria, essendo i servizi oggetto del presente appalto sostanzialmente analoghi a quelli dell'appalto uscente, è tenuta ad assorbire e utilizzare prioritariamente i lavoratori del precedente aggiudicatario, nel rispetto di quanto stabilito all'art. 50 del D.Lgs. 50/2016 ai fini della salvaguardia della stabilità occupazionale e in applicazione dell'art. 4 del vigente CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizie e servizi integrati/multiservizi. Ogni nuova acquisizione di personale deve sottostare ai requisiti indicati all'art. 9).

ART. 24) STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E INIZIO DEL SERVIZIO

Al termine della procedura di gara verrà dichiarata l'aggiudicazione provvisoria a favore del miglior offerente. L'Amministrazione appaltante provvederà all'aggiudicazione definitiva previa verifica dell'aggiudicazione provvisoria ai sensi dell'articolo 33 del D. Lgs. 50/2016. L'aggiudicazione definitiva diverrà efficace dopo la verifica del possesso dei prescritti requisiti.

Diventa efficace l'aggiudicazione definitiva, e fatto salvo l'esercizio dei poteri di autotutela nei casi consentiti dalle norme vigenti, la stipulazione del contratto di appalto avrà luogo entro il termine di sessanta giorni.

Se la stipulazione del contratto non avverrà nel termine fissato, ovvero il controllo di cui all'articolo 33 del D. Lgs. 50/2016 non abbia luogo nel termine ivi previsto, l'aggiudicatario può, mediante atto notificato all'Amministrazione appaltante, sciogliersi da ogni vincolo o recedere dal contratto. All'aggiudicatario non spetta alcun indennizzo, salvo il rimborso delle spese contrattuali documentate.

Il contratto non può comunque essere stipulato prima di trentacinque giorni dalla comunicazione ai contro-interessati del provvedimento di aggiudicazione, ai sensi dell'articolo 32 comma 9 del D. Lgs. 50/2016, salvo motivate ragioni di particolare



urgenza che non consentono all'Amministrazione appaltante di attendere il decorso del predetto termine.

L'esecuzione del contratto potrà avere inizio solo dopo che lo stesso è divenuto efficace, salvo che, in casi di urgenza, l'Amministrazione appaltante ne chieda l'esecuzione anticipata ai sensi dell'art. 32 comma 8 del D.Lgs. n. 50/2016 e dell'art. 302, comma 2 e seguenti del Regolamento dei contratti D.P.R. n. 207/2010.

La Ditta aggiudicataria dovrà presentarsi alla firma del regolare contratto previa costituzione del deposito cauzionale definitivo.

Il contratto sarà stipulato in forma pubblico-amministrativa e in modalità elettronica ai sensi dell'art. 32, comma 14 del D. lgs. n. 50/2016.

ART. 25) MODIFICAZIONI, ESTENSIONE E RIDUZIONE DEL CONTRATTO

La stazione appaltante si riserva la facoltà di ordinare prestazioni in aumento o diminuzione fino alla concorrenza di 1/5 del prezzo base d'appalto, ai sensi dell'art. 106 comma 12 del D.Lgs. 50/2016. Tali disposizioni verranno date dall'Amministrazione Comunale e la ditta appaltatrice sarà obbligata ad ottemperarvi. In caso di riduzione o aumento della fornitura dei servizi previsti dall'appalto, anche il corrispettivo subirà una proporzionale riduzione o aumento a decorrere dalla data indicata nella relativa comunicazione. Nessuna indennità o rimborso sono dovuti a causa dell'eventuale riduzione del servizio.

In caso di aumento dei servizi nel limite previsto dalla legge sopra citata, l'integrazione del corrispettivo sarà determinata previa individuazione dei servizi che dovranno essere eseguiti, agli stessi patti e condizioni e con lo stesso compenso orario stabilito in fase di gara.

L'Amministrazione si riserva altresì la facoltà di modificare gli orari e le modalità di svolgimento dei servizi previsti dal presente capitolato.

La stazione appaltante, previa valutazione circa la soddisfazione sul servizio prestato e la persistenza della convenienza dei prezzi rispetto alle condizioni del mercato, nonché in relazione alle disponibilità di bilancio, si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari ad anni 3. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 3 mesi prima della scadenza del contratto originario.

La stazione appaltante, previa valutazione circa la soddisfazione sul servizio prestato e la persistenza della convenienza dei prezzi rispetto alle condizioni del mercato, nonché in relazione alle disponibilità di bilancio, si riserva altresì la facoltà, nei limiti di cui all'art. 63, comma 5 del Codice, di affidare all'aggiudicatario, nei successivi tre anni dalla stipula del contratto, nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi, secondo quanto previsto nel progetto posto alla base del presente affidamento.

La stazione appaltante, qualora allo scadere del termine contrattuale -per cause documentate e sostanziali - non avesse ancora provveduto ad aggiudicare il



contratto per il periodo successivo, si riserva la facoltà di procedere ad una proroga tecnica per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle procedure di scelta del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106 comma 11 del D.Lgs. n. 50/2016. In tal caso la Ditta aggiudicataria è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto alle medesime condizioni.

ART. 26) SUBAPPALTO

Il subappalto è ammesso nella misura consentita dalla normativa vigente (art. 105, comma 1 del D.Lgs n. 50/2016).

ART. 27) CORRISPETTIVO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il convenuto corrispettivo per il servizio svolto verrà fatturato periodicamente dalla Ditta aggiudicataria, sulla base delle ore effettivamente prestate mensilmente e che saranno preventivamente comunicate all'Ente appaltante con le modalità indicate nel progetto tecnico ai fini del controllo della spesa, prima dell'invio della relativa fattura.

Il corrispettivo verrà liquidato a mezzo mandato di pagamento da parte della Ragioneria del Comune, a seguito di disposizione di liquidazione del Direttore o del Dirigente o suo delegato, previa presentazione di regolari fatture mensili, entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse, dopo verifica di regolarità contributiva (D.U.R.C.) ai sensi della vigente normativa in materia.

ART. 28) CLAUSOLE PENALI

L'Amministrazione comunale, qualora ragioni di interesse pubblico lo impongano, si riserva la facoltà con provvedimento motivato, di modificare, ridurre o recedere dal contratto con preavviso di 90 giorni, senza che l'appaltatore possa avanzare eccezioni o pretese di indennizzo.

La Ditta aggiudicataria, nell'esecuzione dei servizi previsti dal presente Capitolato, avrà l'obbligo di seguire le disposizioni di legge, regolamenti, nonché quanto previsto dal presente Capitolato, sia per la parte relativa alla gestione e alla qualità dei servizi, sia per quanto riguarda il trattamento del personale.

Fermo restando per entrambi i soggetti che le eventuali cause di inosservanza o inadempimento devono essere tempestivamente risolte e rimosse, le relative contestazioni dovranno pervenire al presunto soggetto responsabile in forma scritta e dettagliata. La risposta o le controdeduzioni dovranno essere inviate entro sette giorni dalla data di ricevimento della contestazione.

Ove la Ditta aggiudicataria non ottemperi agli obblighi imposti per legge o regolamento, ovvero violi le disposizioni del presente Capitolato, la stessa è tenuta al pagamento di una pena pecuniaria che varia secondo la gravità dell'infrazione da un minimo di euro 100 ad un massimo di euro 500. In caso di recidiva per la medesima infrazione la penalità viene raddoppiata.

- Per la mancata presenza in servizio di un addetto: euro 200;



- Per grave ritardo nell'orario di entrata in servizio di un addetto: euro 100;
- Per abbandono temporaneo del servizio senza autorizzazione: euro 100.
- Per sostituzione di personale con operatori sprovvisti dei requisiti richiesti all'art. 9: euro 500.

Nel caso di applicazione della penale, la stessa dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza tramite mail o fax seguito da lettera raccomandata, alla quale la Ditta appaltatrice avrà facoltà di presentare controdeduzioni entro e non oltre dieci giorni dalla data di ricevimento.

L'ammontare delle penali sarà detratto dal corrispettivo dovuto alla ditta appaltatrice.

L'applicazione della penale non estingue eventuali rivalse da parte del Comune o di terzi per i danni provocati dalle infrazioni o inadempienze stesse.

Verificandosi gravi deficienze o abusi nell'adempimento degli obblighi contrattuali ed ove la Ditta aggiudicataria, regolarmente diffidata, non ottemperi agli ordini ricevuti, l'Ente Appaltante avrà la facoltà di ordinare e fare eseguire d'ufficio, a spese della Ditta aggiudicataria dell'incarico, le prestazioni necessarie per il regolare andamento dei servizi.

Per cumulo di infrazioni gravi, l'Ente Appaltante potrà procedere alla rescissione del contratto.

ART. 29) CONTROLLO DELL'APPALTO

Il controllo in ordine alla regolare esecuzione dell'appalto sarà effettuato dal Responsabile del Procedimento o da un suo delegato il cui nominativo sarà comunicato ad avvio contratto nelle more del verbale di avvio della fornitura dei servizi richiesti.

ART. 30) RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In tutti i casi di reiterato inadempimento da parte della Ditta aggiudicataria degli obblighi derivanti dall'appalto, il contratto può essere risolto ai sensi delle disposizioni del Codice Civile.

In particolare, l'Ente Appaltante avrà la facoltà di risolvere il contratto, a seguito di diffide formali, nei seguenti casi:

- gravi violazioni degli obblighi contrattuali non risolte dall'appaltatore e in particolare reiterata violazione degli orari di servizio concordati;
- reiterate sospensioni o abbandono o mancata effettuazione delle prestazioni da parte del personale addetto del servizio affidato;
- impiego di personale non idoneo a garantire il livello di efficacia e di efficienza del servizio;



- violazione da parte dell'affidatario e dei suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo dei Codici di comportamento e dei contenuti del Protocollo regionale di legalità di cui ai successivi paragrafi;
- violazione della prescrizione riguardante il divieto di cui all'art. 53 comma 16ter del D.Lgs. n. 165/2001 introdotto dalla Legge n. 190/2012;
- eventuale successivo accertamento del difetto del possesso dei requisiti di ordine generale prescritti. In tal caso verrà corrisposto quanto dovuto per le sole prestazioni già eseguite e nei limiti dell'utilità ricevuta, con l'applicazione di una penale in misura pari al 10% del valore del contratto;

La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge e di contratto compresa la facoltà dell'Ente Appaltante di affidare il servizio a terzi. Alla Ditta aggiudicataria verrà corrisposto il prezzo contrattuale del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese, i danni.

Per l'applicazione delle suddette disposizioni, l'Ente Appaltante potrà rivalersi su eventuali crediti della Ditta aggiudicataria nonché sulla cauzione senza bisogno di diffide formali.

Nel caso di fallimento della Ditta aggiudicataria, l'Ente Appaltante si riserva la facoltà di recedere dal contratto.

Qualora la Ditta aggiudicataria dovesse recedere dal contratto prima della scadenza naturale dello stesso, l'Ente Appaltante potrà rivalersi sulla cauzione, facendo salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

ART. 31) DIRITTO DI SCIOPERO

In caso di sciopero dei propri dipendenti, la Ditta aggiudicataria si impegna, in riferimento alle prestazioni previste dal presente capitolato, a rispettare le prescrizioni e le modalità stabilite dalle vigenti normative in materia di esercizio del diritto del sciopero, informando l'Ente Appaltante con il giusto preavviso in modo da garantire soprattutto la tempestiva informazione di sospensione dei servizi verso gli utenti.

ART. 32) TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

L'affidatario accetta, senza condizione o riserva alcuna, i principi contenuti nel "Protocollo di legalità" sottoscritto il 07/09/2015 e in corso di rinnovo tra la Regione Veneto, le Prefetture della Regione Veneto, l'ANCI Veneto e l'UPI Veneto ai sensi dell'articolo 1, comma 17, della legge 6 novembre 2012, ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

L'appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari conseguenti alla sottoscrizione del Contratto nelle forme e con le modalità previste dall'art. 3 della l.136/2010 e s.m.i. In particolare, si impegna a trasmettere alla stazione appaltante, entro 7 giorni dall'accensione del/i conto/i dedicato/i al contratto in oggetto o, se già



esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni connesse al presente contratto, gli estremi del/i conto/i, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate alle operazioni sullo/gli stesso/i. L'appaltatore si impegna, inoltre, a comunicare alla stazione appaltante ogni vicenda modificativa che riguardi il conto in questione, entro 7 giorni dal verificarsi della stessa. Nel caso in cui l'appaltatore non adempia agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al punto precedente, la stazione appaltante avrà facoltà di risolvere il contratto mediante comunicazione scritta da inviare a mezzo di raccomandata A/R o tramite PEC, salvo in ogni caso, il risarcimento dei danni prodotti da tale inadempimento.

L'appaltatore si impegna a far sì che nelle fatture o documenti equipollenti emessi nei confronti dell'Ente per il pagamento in acconto o a saldo di quanto dovutogli, il conto corrente di appoggio del pagamento richiesto sia sempre compreso tra quelli indicati.

ART. 33) CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI

L'azienda aggiudicataria, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente capitolato, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Codice di comportamento), ai sensi dell'art. 2, comma 3 dello stesso D.P.R., nonché dal "Codice di comportamento interno" del Comune di Venezia, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 314 del 10 ottobre 2018.

A tal fine l'Amministrazione trasmetterà all'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 17 del D.P.R. n. 62/2013, copia del Codice di comportamento interno, per una sua più completa e piena conoscenza. L'aggiudicatario si impegnerà a trasmettere copia dello stesso ai propri collaboratori a qualsiasi titolo e a fornire prova dell'avvenuta comunicazione.

La violazione degli obblighi di cui al Codice di comportamento interno sopra richiamato, potrà costituire causa di risoluzione del contratto.

L'Amministrazione verificherà l'eventuale violazione, contesterà per iscritto all'aggiudicatario il fatto assegnando un termine non superiore a dieci giorni per la presentazione di eventuali controdeduzioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, procederà alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni.

ART. 34) CONTROVERSIE

Le controversie che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione e l'esecuzione del presente contratto, se non potranno essere risolte con le modalità indicate dagli artt. 205 e 206 del D.Lgs n. 50/2016, saranno di competenza del Giudice Ordinario.



ART. 35) SPESE CONTRATTUALI

Le spese contrattuali e i previsti diritti di segreteria sono posti a carico della Ditta aggiudicataria.

Ai sensi dell'art. 5, comma 3 del D.M. Infrastrutture e Trasporti 2/12/2016 le spese per la pubblicazione obbligatoria del presente bando sono a carico dell'aggiudicatario e dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione.

ART. 36) TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del D.Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i. e del Regolamento n. 2016/679/UE, si informa che i dati conferiti saranno oggetto di trattamento informatico o manuale da parte dell'Amministrazione (titolare del trattamento) esclusivamente per le finalità connesse alla stipula e gestione del contratto d'appalto del servizio. Il testo completo dell'informativa è disponibile al seguente link <https://www.comune.venezia.it/it/content/ufficio-logistica-e-amministrazione>.

ART. 37) SUB RESPONSABILE ESTERNO DEI DATI

La RBV aderisce alla rete di cooperazione bibliotecaria della Regione del Veneto (Polo regionale del Veneto SBN VIA), che fornisce il gestionale Sebina NEXT per le operazioni di iscrizione dell'utenza, degli operatori, per il prestito di documenti, la gestione dei fornitori e per altri servizi. Con la deliberazione di Giunta regionale n.596 del 08.5.2018, pubblicata sul BUR n. 44 del 11.05.2018, la Regione del Veneto ha definito l'architettura complessiva della nuova organizzazione secondo quanto previsto dal Regolamento 2016/679/UE (General Data Protection Regulation – **GDPR**), individuando il Titolare del trattamento nella Giunta Regionale (**Titolare**), con sede a Palazzo Balbi - Dorsoduro, 3901, 30123 – Venezia, e il Responsabile della Protezione dei dati / Data Protection Officer, con sede a Palazzo Sceriman, Cannaregio, 168, 30121 – Venezia.

Il Comune di Venezia, nella persona del dirigente del Settore Cultura, si configura come Responsabile "esterno" (**RE**) del trattamento dei dati e la Ditta aggiudicataria come Sub-responsabile (esterno) del trattamento dei dati (**SR**), che a sua volta individuerà le Persone autorizzate al trattamento. Il nominativo del Sub Responsabile del trattamento dei dati deve essere comunicato in sede di gara.

L'impresa aggiudicataria accetta di essere designata quale SR, ai sensi dell'art. 28 del GDPR, nell'ambito del rapporto contrattuale instaurato con l'Ente committente e a rispettare la normativa applicabile la quale indica l'insieme delle norme rilevanti in materia di privacy alle quali il RE e il Titolare sono soggetti, incluso il Regolamento europeo 2016/679, il D.Lgs. n. 196/2003 come novellato dal D.Lgs. n. 101/2018 ed ogni linea guida, norma di legge, codice o provvedimento rilasciato o emesso dagli organi competenti o da altre autorità di controllo. Il trattamento potrà riguardare anche dati particolari riferiti agli utenti del servizio. Dati e informazioni devono



essere trattati esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dal Capitolato e dalla normativa in esso richiamata e connessi al presente Appalto di servizi, con particolare riferimento ai dati identificativi personali di persone fisiche e/o enti.

L'SR deve possedere conoscenze tecniche in relazione alle finalità e modalità di trattamento dei dati personali, alle misure tecniche e organizzative da adottare a garanzia della riservatezza, completezza ed integrità dei dati Personali trattati, di possedere i requisiti di affidabilità idonei a garantire il rispetto delle disposizioni normative in materia, inclusi i nuovi obblighi previsti dal GDPR all'art. 32. L'SR deve disporre di una propria organizzazione che dichiara idonea a consentire il trattamento dei dati nel rispetto delle prescrizioni legislative, ivi compreso il profilo della sicurezza, e si impegna a procedere al trattamento dei dati personali attenendosi alle istruzioni impartite, in termini di proprietà, risorse umane, attrezzature ed esperienza nella gestione di servizi. Il personale è tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti.

L'SR deve attuare quanto disposto dall'art. 28 del citato GDPR.

ART. 38) RINVIO A NORME E REGOLAMENTI

Per quanto non espressamente previsto nei documenti di gara, si intendono richiamate le norme del Codice Civile e tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia.