

Comune di Prato - Servizio "Sistema bibliotecario e Agenzia formativa"

CAPITOLATO PER LA GESTIONE DI SERVIZI BIBLIOTECARI DELLA RETE URBANA DEL COMUNE DI PRATO PER IL TRIENNIO

1 OTTOBRE 2009- 30 SETTEMBRE 2012

ART. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto

Oggetto del presente Capitolato è l'affidamento, per il periodo 1 ottobre 2009 - 30 settembre 2012 di tutti i servizi bibliotecari, di base ed intermedi, afferenti la gestione delle sedi elencate ai successivi art. 3 - 4, con le modalità e gli orari ivi indicate in dettaglio.

Un elenco più analitico delle prestazioni e delle sedi ed aree di servizio si trova nell'Allegato "A".

Uno schema riassuntivo degli orari, ulteriormente differenziato a seconda dei periodi dell'anno e delle aree di servizio, si trova nell'Allegato "B", Schema orari.

La proposta tecnico-organizzativa e di gestione dei servizi di cui all'oggetto dovrà essere redatta dalle ditte concorrenti tenendo

presente le indicazioni, i vincoli e le prescrizioni del presente capitolato.

Il presente appalto, essendo i servizi richiesti fortemente integrati tra loro, ha un unico valore complessivo di € 2.073.000, esente IVA (art. 10, punto 22 del DPR 633/1972; Risoluzione dell'Agenzia delle Entrate 148/E del 10.04.2008). L'offerta prezzi non potrà essere formulata in aumento.

Le ditte interessate a concorrere sono tenute ad effettuare un sopralluogo, con le modalità indicate più oltre, previo appuntamento da concordarsi con l'ufficio competente, per provvedersi di tutti quei dati ed elementi che possono essere utili per la definizione dell'offerta tecnica-qualitativa ed economica.

L'affidamento potrà essere rinnovato annualmente per il successivo triennio.

I servizi, il cui dettaglio è descritto nell'ambito delle diverse sedi e con le differenziazioni connesse alla specificità di ciascuna di esse (di cui al citato Allegato "A"), riguardano:

- apertura e chiusura delle strutture affidate;
- reception, orientamento e relative attività di supporto;
- prestito;
- prestito interbibliotecario (rete locale e con le reti bibliotecarie toscane)
- "reference" (base e intermedio);
- assistenza e guida all'uso delle risorse;
- didattica breve della biblioteca;
- configurazione, aggiornamento, monitoraggio dell'uso delle risorse elettroniche, multimediali e banche dati on-line;
- collocazione, distribuzione, e ricollocazione delle raccolte (librerie, emerografiche, multimediali);
- gestione e distribuzione delle raccolte a deposito;
- inventariazione dei documenti.
- attività strumentali alla gestione ed alla disponibilità per il pubblico

Le attività ed i servizi vengono erogati presso le sottoelencate sedi:

A) - ISTITUTO CULTURALE DI DOCUMENTAZIONE "A. LAZZERINI" (BIBLIOTECA "A. LAZZERINI"),
CON SEDE IN PRATO, V. PUCETTI

B) - SISTEMA DECENTRATO DI LETTURA:

- BIBLIOTECA CIRCOSCRIZIONE OVEST, CON SEDE IN VIA ISIDORO DEL LUNGO, 12
- BIBLIOTECA CIRCOSCRIZIONE NORD, CON SEDE IN V. CORRIDONI, 11

Eventuali attività aggiuntive con forte dimensione progettuale, non previste nel presente capitolato e non riconducibili all'erogazione (quantitativa e qualitativa) di servizi, potranno essere oggetto di valutazione e trattazione separata, in atti specifici, e comunque di volta in volta esaminati "a corpo" sulla base del peso di criteri predeterminati quali: innovazione progettuale e carico organizzativo; innovazione misurabile nell'accesso quantitativo e qualitativo ai servizi; interventi straordinari di coordinamento e formazione degli operatori strettamente correlati alla gestione di nuovi servizi culturali e bibliotecari sul territorio, etc.

ART. 2 - OBIETTIVI DELL'APPALTO E PRESTAZIONI - CRITERI GENERALI

Obiettivo generale dell'appalto è promuovere la più ampia conoscenza e fruizione, e l'uso - estensivo ed intensivo - delle risorse documentarie e delle opportunità diverse offerte da tutta la rete bibliotecaria urbana. In particolare per quanto riguarda l'Istituto culturale e di documentazione "A. Lazzerini", obiettivo specifico è la valorizzazione della nuova biblioteca e la promozione della conoscenza e della fruizione (estensiva ed intensiva) delle sue risorse di apprendimento, ricerca/studio ed informative, delle opportunità culturali offerte, degli spazi di relazione ed incontro fra pubblici diversi.

I servizi in affidamento, così come sottoelencati, dovranno essere erogati nel rispetto delle modalità e degli standard qualitativi definiti dalla Direzione del Servizio "Sistema bibliotecario e Agenzia formativa". Il controllo e la verifica delle modalità di erogazione, per talune specifiche tipologie di servizi, è assegnato dalla Direzione medesima a professionalità ad elevata qualificazione interne al servizio "Sistema bibliotecario ed Agenzia formativa".

Le prestazioni, di seguito elencate sinteticamente ai successivi art. 3 e 4, sono rese nelle sedi precedentemente citate, secondo le peculiarità ed il profilo culturale e di servizio di ciascuna, ma sempre improntate ad una alta qualità della prestazione ed a criteri di:

- ascolto attivo, feedback e rielaborazione delle richieste degli utenti;
- osservazione partecipata dei comportamenti e degli stili e pratiche di lettura ed uso delle risorse e servizi;
- didattica attiva delle risorse, improntata a scelte di sviluppo delle capacità autonome dei pubblici di "leggere" e di utilizzare le opportunità culturali e di informazione;
- conoscenza delle varietà e complessità delle raccolte e dei servizi, delle risorse e fonti di informazione, secondo la specificità delle diverse aree, in modo da promuoverne un uso trasparente, consapevole ed integrato;
- comunicazione interculturale;
- capacità di operare in team.

Nell'Allegato "A" sono analiticamente dettagliate peculiarità delle diverse sedi, orari e modalità/criteri qualitativi di erogazione.

ART. 3 - SERVIZI IN AFFIDAMENTO PRESSO L'ISTITUTO CULTURALE DI DOCUMENTAZIONE "A. LAZZERINI" (BIBLIOTECA "A. LAZZERINI"), CON SEDE IN PRATO, V. PUCETTI - DESCRIZIONE

DESCRIZIONE GENERALE

All'interno della Fabbrica Campolmi, del Polo culturale Campolmi, la Lazzeriniana non cambia solamente casa. Il trasferimento nel nuovo prestigioso contesto della Fabbrica costituisce per la Biblioteca Lazzeriniana un'occasione unica per valorizzare ulteriormente quell'intreccio fra attività informative, di ricerca e promozione, di educazione e formazione permanente, di studio ed editoriali che ne caratterizzano la fisionomia. Le sinergie con il Museo del Tessuto ne esaltano la funzione di "biblioteca della città", nell'accezione più ampia di risorsa indispensabile per "leggere" il territorio nelle sue sedimentazioni storiche, nei suoi segni simbolici e materiali, nella sua attività presente e nelle tendenze evolutive. La possibilità di muoversi in uno spazio urbano denso di storia, e al tempo stesso proiettato verso il futuro, in quello che è, complessivamente, un Polo (centro) culturale integrato, viene valorizzata da alcune novità ed elementi:

- L'accento posto alla diversificazione delle raccolte e alla co-presenza di testi e supporti di storicità e fisicità varia: edizioni a stampa antiche e moderne; pubblicazioni in lingue diverse; supporti per la didattica e la formazione; DVD e videocassette; testi e fonti digitalizzate.
- La centralità dei processi comunicativi e di relazione e l'ospitalità di forme diverse di lettura, e quindi la proposta di un modello di servizio che invita a fermarsi, sostare, leggere e scegliere fra più testi. In questo senso, la biblioteca come spazio di libertà per il lettore e per le curiosità;
- La valorizzazione dei "fondi speciali" come risorse della memoria culturale del territorio e l'attività editoriale: una biblioteca che è in grado di promuovere e di realizzare una continuativa attività di ricerca: la capacità, dunque, di leggere nei propri fondi e nella propria storia, nel proprio presente e nelle tendenze future, nei servizi erogati e nelle modalità di fruizione, nelle trasformazioni delle proprie utenze.
- L'interculturalità come scelta strategica e diffusa di servizio, in una accezione complessa: 1. come documentazione e lettura, in senso lato, delle culture del territorio; 2. come offerta di opportunità di lettura studio ricerca da una prospettiva non eurocentrica; 3. come offerta di una diffusa biblioteca multilingue, in cui la varietà dei testi si accompagna alla varietà delle presenze umane e delle lingue parlate, comprese le lingue parlate dagli operatori del servizio; 4. come offerta di risorse per la lettura, lo studio, la formazione per le nuove comunità di migranti.
- La formazione come funzione permanente di una struttura che si pone, quale agenzia formativa accreditata e certificata ISO 9001:2000, in una molteplicità di accezioni: 1. struttura che promuove ed accompagna, per i propri lettori, attraverso una forte varietà di risorse didattiche, processi di apprendimento (formali ed informali) lungo tutto l'arco della vita, e la capacità dei cittadini di essere protagonisti dei processi di apprendimento; 2. coordinamento delle attività EDA dell'Ente; 3. formazione ed aggiornamento di operatori: come laboratorio, quindi, di apprendimento di metodologie e tecnologie biblioteconomiche avanzate, dall'interculturalità alla catalogazione, dai servizi al pubblico all'analisi dei fondi speciali; 4. come promotrice, presso i propri utenti e in dialogo con altre biblioteche ed agenzie, di abilità crescenti di ricerca autonoma dell'informazione, e di consapevolezza delle proprie necessità di lettura studio ricerca.

Gli orari di apertura al pubblico

La nuova Biblioteca sarà aperta con orari ampi, in maniera tale da corrispondere ai due obiettivi:

- valorizzare la fruizione e l'uso, sia estensivo che intensivo, di tutte le risorse ed opportunità;
- ampliare le fasce di utenza, con un forte intreccio tra funzioni specialistiche e tecniche e funzioni più complessivamente culturali e sociali/aggregative.

lunedì: 14/19 (sez. ragazzi aperta anche al mattino: 8.30/12.30)

martedì-sabato: 9/19

domenica: 9/13.

I servizi generali connessi alle funzioni di apertura e chiusura della sede dovranno essere erogati 1/2h prima e dopo l'orario di apertura e chiusura al pubblico.

La struttura degli orari prevede una differenziazione negli orari di fruizione fra servizi di base e servizi specialistici:

SERVIZI DI BASE

lun.: 14.00/19.00; mart./sab: 9/19.00; dom.: 9/13

PIANO TERRENO:

area ingresso

sala Attualità e Corridoio

Sala Generale (consultaz. di base e prestito, con emeroteca disciplinare divulgativa)

Sez. ragazzi e bambini (aperta anche lunedì 8.30/12.30 da ottobre a maggio)

I° PIANO

Sala Creatività e Corridoio

Complessivamente nelle aree dei servizi di base, per ca. 2300 mq., sono accessibili liberamente, al momento dell'apertura, su scaffali aperti ca. 84.500 documenti (fra questi, 3.000 film; 2.000 titoli di CD/DVD musicali; 10.000 titoli in lingue varie, europee ed extraeuropee; 200 titoli di periodici).

SERVIZI SPECIALISTICI E FONDI LOCALI (I° PIANO)

lun.: 14.00/19.00; mart./ven: 10/19.00; sab.: 9/13

Sala Fondi speciali

Sala Fondi antichi e locali

Complessivamente nelle aree dei servizi specialistici sono accessibili ca. 50.000 documenti (di cui 35.000 a scaffale aperto), fra cui: parte della Biblioteca dell'Istituto francese; i fondi speciali (Fondo Melis, Fondo Meoni); le aree di specializzazione tematica costantemente aggiornate (intercultura; arte; bibliografia e biblioteconomia; dizionari e linguistica storica e regionale; letteratura; Fondo "Tempi e spazi ..."); l'Emeroteca digitale ed i periodici tematici e specialistici (oltre 300 titoli) il Fondo antico; le raccolte locali (libri; opuscoli; periodici locali) e i Fondi Giovannini e Petri; la sezione toscana.

Il Sabato pomeriggio (13/19) e la domenica mattina (9/13) sono aperti:

area ingresso

sala Attualità e Corridoio

Sala di consultaz. di base e prestito (con emeroteca disciplinare divulgativa)

Sala Creatività e Corridoio

Sez. ragazzi e bambini

Una struttura culturale ed informativa, dunque, capace quindi di un'offerta culturale diversificata, di offrire servizi di lettura, formazione, orientamento, e - al tempo stesso - una consulenza autorevole; di offrire in tutta la ricchezza degli spazi opportunità continue di scambio e crescita culturale: dai laboratori per ragazzi e bambini, all'ospitalità di corsi di educazione permanente e incontri culturali, seminari, conferenze, convegni; dalla fruizione di uno spazio espositivo permanente che percorre parte del corridoio al piano terreno alle postazioni didattiche e di ascolto musica; dall'Emeroteca di base nelle lingue principali del territorio alle raccolte specialistiche dei fondi speciali e della Biblioteca "storica" dell'Istituto francese; dagli incontri con i lettori per un apprendimento guidato delle risorse della biblioteca agli spazi di lettura e relazione informale.

Da segnalare anche l'orario ampio della Sala dei Fondi locali e di quella dei Fondi speciali (45h settimanali), che rappresentano la "memoria storica" del territorio, e la valorizzazione dei nuclei specialistici come risorse documentarie vive e vitali per la comunità.

I SERVIZI IN AFFIDAMENTO

A) SERVIZI DI ORIENTAMENTO E GESTIONE DEL PUBBLICO, INFORMATIVI E DI PRESTITO

1. Servizi di reception, orientamento, informazioni di base, gestione del pubblico

- orientamento e ri-orientamento del pubblico, guida alla fruizione degli spazi e dei servizi, informazioni sulle attività ed opportunità del Polo culturale e del territorio.
- Organizzazione e aggiornamento dei materiali informativi, manutenzione delle aree di esposizione delle proposte e novità librarie
- Monitoraggio, controllo e sorveglianza dei flussi di utenza e della fruizione dei servizi al pubblico; istruzioni ad una corretta utilizzazione di, risorse e strumenti
- Raccolta dati sui flussi di utenza ed elaborazioni statistiche
- Diffusione, promozione e aggiornamento disponibilità strumenti informativi di base (guide ai servizi, informazioni sul territorio e le iniziative culturali, etc.)

2. Servizi informativi e di reference:

- A. gestione di transazioni informative e di reference di livello base/intermedio (escluso il livello specialistico), valorizzando l'utilizzazione integrata di risorse documentarie su supporti diversi e di diverse tipologie;
- B. Ri-orientamento di richieste di accesso a documenti/informazioni e di consulenza specialistica ad altri spazi e professionalità.
- C. guida allo scaffale, orientamento alla selezione e valutazione delle risorse bibliografiche disponibili,
- D. guida e assistenza del pubblico alla consultazione e all'uso dei cataloghi on line, dei periodici elettronici, delle banche dati, di Internet;
- E. assistenza e orientamento all'uso di risorse tecnologiche, informazioni ed opportunità di apprendimento on-line, multimediali.
- F. Informazioni al pubblico remoto (telefono, posta elettronica)
- G. Rilevazione dei bisogni informativi del pubblico e predisposizione di strumenti informativi in anticipazione dei bisogni ed interessi degli utenti (bibliografie, elenchi novità, ...)
- H. Iscrizione servizio Full Internet e gestione dei relativi Punto PAAS in tutte le biblioteche della rete urbana (Istituto culturale e di documentazione "A. Lazzarini"; Bibl. Circ. Ovest; Bibl. Circ. Nord)

Nota di ambito:

- E' indispensabile per l'attività di informazione, guida e assistenza bibliografica una conoscenza approfondita dell'organizzazione e collocazione delle raccolte e della produzione editoriale..
- Una particolare attenzione dovrà essere dedicata ad una guida e assistenza efficace all'utilizzazione e promozione delle risorse elettroniche e on-line.

3. Servizi di Prestito

- A. Gestione del prestito locale – mediante il software Fluxus ed il sistema RFID:
 - front-office (iscrizione/tesseramento, consegna, restituzione, prenotazione documenti e assistenza alle postazioni di auto prestito, sia autonome che integrate nelle postazioni di desk-reference)
 - back-office (archivio utenti, gestione solleciti, comunicazioni, elaborazioni statistiche)
- B. Gestione del prestito interbibliotecario nella rete urbana del Comune di Prato e nella rete bibliotecaria provinciale
 - gestione richieste di prestito e tenuta degli archivi relativi, movimentazione materiali (predisposizione e ricollocazione)
 - trasporto dei materiali da e per le biblioteche mediante il ‘servizio di corriere’ le cui modalità di gestione sono date in specifico Regolamento.
- C. Gestione del prestito interbibliotecario fra reti toscane
 - gestione richieste di prestito e tenuta degli archivi relativi, movimentazione materiali
- D. Gestione servizi a pagamento (stampe da Internet, microfilm, risorse dell’Emeroteca digitale consultabili localmente, etc.)

Note di ambito:

Nelle sottoelencate aree di servizio la gestione dei servizi dovrà tenere conto di specificità particolari (comunque elencate con maggior dettaglio, insieme ad altre qui non citate, nell’Allegato “A”):

Sezione ragazzi e bambini:

- Supporto alle attività di animazione ed alle iniziative di promozione della lettura
- Attività di supporto all’organizzazione di moduli di aggiornamento professionale (per docenti, bibliotecari ...);
- Attività di supporto ai progetti di Offerte formative integrate ed alla valorizzazione della rete di relazioni e del ruolo di coordinamento sul territorio
- Interventi di didattica breve, visite guidate alle classi

Attività specifiche della sala della creatività:

Guida e assistenza all’autoapprendimento online, individuale e di gruppo, (corsi TRIO della Regione Toscana), al prestito e ascolto di musica, prestito e visione dvd, TV satellitare.

Attività specifiche della Sala Fondi locali

L’attività di guida, assistenza, orientamento, distribuzione (per le raccolte non liberamente accessibili) presuppone una conoscenza adeguata di:

- articolazione complessiva delle raccolte locali e della loro struttura;
- repertori e fonti fondamentali (opere di Repetti e Fiumi; Storie di Prato; cartografia varia; principali monografie su arte e architettura del territorio; principali periodici locali come Prato Storia e Arte e Archivio Storico Pratese etc.).
- conoscenza dei Fondi locali (con particolare riferimento ai Fondi Petri e Fondo Giovannini)
- integrazione delle fonti cartacee con risorse consultabili on line, con specifica valorizzazione dei siti di varie istituzioni (culturali e non) del territorio provinciale.

Attività specifiche della Sala Fondi speciali

L’attività di guida, assistenza, orientamento, distribuzione (per le raccolte non liberamente accessibili) presuppone una conoscenza adeguata di:

- articolazione complessiva delle raccolte specialistiche, della loro struttura e dei nuclei costitutivi;
- repertori e fonti fondamentali

- risorse emerografiche specialistiche e dell'Emeroteca digitale, e delle banche date di "spogli" al fine della valorizzazione e di un uso intensivo delle risorse documentarie;

B). SERVIZI DI CONFIGURAZIONE, AGGIORNAMENTO, MONITORAGGIO DELL'USO DELLE RISORSE ELETTRONICHE, MULTIMEDIALI E BANCHE DATI ON-LINE

La professionalità di riferimento, che dovrà operare per ca. 1400h annue e almeno 27h settimanali, dovrà essere in grado, grazie ad in mix di competenze informatiche e documentarie (quest'ultime focalizzate su una conoscenza, approfondita e costantemente aggiornata, dei principali repertori e banche dati on-line, di risorse emerografiche digitali, etc.) di:

a) effettuare le operazioni tecniche, opportunamente specificate e descritte dal CED del Comune di Prato, relative a:

- Inserimento, estrazione di supporti multimediali nelle/dalle rispettive librerie (es, CDROM, DVD, nastri, etc.)
- Effettuazione delle operazioni di aggiornamento della banche dati informatizzate mediante caricamento di nuovi supporti di massa.
- Spegnimento riavvio di stazioni utente.
- Riconfigurazione delle stazioni utente sulla base di specifiche standard fornite dal CED.
- Interconnessione della stazione utente alla rete elettrica e telematica della struttura.

b) Fornire assistenza e supporto di base all'utente:

- nell'uso dei servizi informatici messi a disposizione nelle postazioni al pubblico.
- per l'utilizzazione dei servizi wireless disponibili presso la biblioteca
- nella fruizione di canali video satellitari
- nell'uso del sistema di audioteca e videoteca

C). GESTIONE FISICA DELLE RACCOLTE E ATTIVITA' STRUMENTALI ALLA DISPONIBILITA'

- supporto al trattamento dei documenti (inventariazione, etichettatura, immissione codici RFID, ecc.)
- collocazione, distribuzione, e ricollocazione delle raccolte (librerie, emerografiche, multimediali) nelle aree a scaffale aperto;
- attività di gestione (distribuzione; ricollocazione e riordinamento quotidiano ...) delle raccolte a deposito secondo le richieste del pubblico durante l'orario istituzionale di distribuzione: lun. 14/18; mart.-ven.: 10/18; sab. 9/13.

D) SERVIZI GENERALI

- Apertura e chiusura della biblioteca con attivazione/disattivazione dei sistemi d'allarme
- Prima dell'apertura al pubblico: predisposizione di tutti i locali (accensione luci, attivazione impianti, etc) e messa in funzione di tutte le apparecchiature elettriche ed elettroniche a disposizione del pubblico (pc, stampanti, fotocopiatrici, etc)
- Prima della chiusura: ricollocazione di tutte le opere lasciate sui tavoli di lettura degli utenti, controllo accurato dell'uscita di tutti gli utenti dalle sale,
- Durante tutto l'orario del servizio:
Controllo e sorveglianza del pubblico in tutte le aree al pubblico della biblioteca imponendo il rispetto delle norme d'uso e di gestione definite dalla Direzione del Servizio bibliotecario
Cura , sorveglianza e controllo dei beni (e dei locali).

ART. 4 - SERVIZI IN AFFIDAMENTO PRESSO L'ISTITUTO CULTURALE DI DOCUMENTAZIONE "A. LAZZERINI" (BIBLIOTECA "A. LAZZERINI"), CON SEDE IN PRATO, V. PUCETTI - MODALITA' DI EROGAZIONE E PROFESSIONALITA'

Professionalità

Dovrà essere garantita la migliore fruibilità dei servizi al pubblico attraverso un'organizzazione ottimale delle risorse umane e delle professionalità più idonee messe a disposizione in relazione ai servizi erogati nelle diverse aree funzionali della biblioteca.

Nella gestione di tutti i servizi dovranno interagire livelli diversi di professionalità:

A) professionalità orientate ai servizi di gestione del pubblico

Attività fondamentali:

- orientamento e ri-orientamento del pubblico e guida alla fruizione degli spazi e dei servizi: informazioni di base sulle attività ed opportunità del Polo culturale e del territorio.
- Monitoraggio, controllo e sorveglianza dei flussi di utenza (comprensiva delle uscite e del sistema antitaccheggio) e della fruizione dei servizi al pubblico; istruzioni ad una corretta utilizzazione di risorse e strumenti
- Raccolta dati sui flussi di utenza ed elaborazioni statistiche
- Diffusione, promozione e aggiornamento disponibilità strumenti informativi di base (guide ai servizi, informazioni sul territorio e le iniziative culturali, etc.)

Professionalità/Profilo operatori

- Licenza sc. media inferiore + almeno 4 anni di esperienza presso biblioteche pubbliche di media complessità in prestazioni analoghe;

oppure: Diploma sc. media superiore + almeno 2 anni di esperienza presso biblioteche pubbliche di media complessità in prestazioni analoghe

B) professionalità orientate ad attività di predisposizione delle raccolte per la disponibilità al pubblico e di gestione fisica delle medesime

Attività fondamentali

- inventariazione, etichettatura, immissione codici RFID,
- collocazione, distribuzione, e ricollocazione delle raccolte (librerie, emerografiche, multimediali) nelle aree a scaffale aperto;
- attività di gestione (distribuzione; ricollocazione e riordinamento quotidiano ...) delle raccolte a deposito secondo le richieste del pubblico durante l'orario istituzionale di distribuzione, e attività di manutenzione delle aree di archivio.

Professionalità/Profilo operatori

- Diploma sc. media superiore + almeno 3 anni di esperienza presso biblioteche pubbliche di media complessità in prestazioni analoghe o nell'area dei servizi tecnici e gestionali.

C) una professionale capace di gestire i servizi di prestito e di informazione (reference base), le principali fonti di informazione on-line, le risorse digitali ed elettroniche di più frequente utilizzazione, l'assistenza all'uso dei cataloghi e delle diverse postazioni (didattiche, etc.), valorizzando la guida allo scaffale ed alle risorse ed opportunità di lettura, studio apprendimento. Presuppone una buona conoscenza d'insieme dei linguaggi della biblioteca, delle metodologie di mediazione informativa e di guida all'utente, dell'editoria.

Professionalità/Profilo operatori

- Diploma sc. media superiore di tipo umanistico + almeno 3 anni di esperienza presso biblioteche pubbliche di media complessità nella gestione di servizi di informazione. Nel caso di diploma non umanistico, sono richiesti 4 anni di esperienza presso biblioteche pubbliche di media complessità nella gestione di servizi di informazione.

Oppure: laurea almeno triennale (Lettere, Filosofia, Beni culturali, Scienze politiche, Scienze della formazione, Lingue e letterature straniere o equipollenti) + almeno 1 esperienza presso biblioteche pubbliche di media complessità nella gestione di servizi di informazione.

Nota: per la Sezione Ragazzi e bambini, almeno uno degli operatori dovrà avere una esperienza almeno triennale presso biblioteche per ragazzi, in funzioni ed attività attinenti ad attività e servizi di promozione della lettura, orientamento, informazione e prestito, didattica breve della biblioteca e gestione di visite guidate.

D) una professionalità capace di effettuare servizi di reference intermedio e di gestire ricerche di media complessità, con una conoscenza della tipologie di raccolte delle diverse aree di servizio, e di risorse e repertori (cartacei, on-line, digitali) di media complessità. Presuppone una articolata confidenza con i linguaggi della biblioteca e con le metodologie di mediazione/transazione informativa e di guida all'utente a risorse diversificate e complesse; una conoscenza di buon livello dell'editoria..

Professionalità/Profilo operatori

- Diploma di laurea V.O. o laurea magistrale in corsi di laurea a indirizzo umanistico (Lettere, Filosofia, Beni culturali, Scienze politiche, Scienze della formazione, Lingue e letterature straniere o equipollenti) + almeno 2 anni di esperienza presso biblioteche pubbliche di media complessità nella gestione di servizi di informazione.

E) Una professionalità orientata ai servizi di configurazione, aggiornamento, monitoraggio dell'uso delle risorse elettroniche, multimediali e banche dati on-line

Professionalità/Profilo operatori

- Diploma sc. media superiore + almeno 3 anni di esperienza, preferibilmente in contesti di servizi culturali, con mansioni di tipo informatico/documentale.

COMPETENZE TRASVERSALI AI DIVERSI PROFILI

Comuni e trasversali alle citate aree e livelli di professionalità sono:

- a) la competenza relazionale e comunicativa (di ascolto e feedback e memoria attiva delle transazioni) e interculturale;
- b) la conoscenza delle diverse funzioni ed aree di servizio;
- c) la capacità di ri-orientamento del pubblico unitamente alla flessibilità nel rapportarsi ad una utenza composita;
- d) la capacità didattica rispetto a singoli e/o gruppi relativamente all'uso delle risorse
- e) la capacità di promozione e comunicazione dei servizi e delle raccolte.

Modalità di erogazione

L'erogazione dei servizi al pubblico dovrà comunque prevedere la presenza continuativa e contemporanea di risorse umane e professionali differenziate nelle diverse aree di servizio secondo il rispetto dei sottoelencati standard minimi di personale, e valorizzando le funzioni ed i profili di competenza più analiticamente descritti nell'Allegato "A".

Nel progetto tecnico-organizzativo che dovrà essere presentato dalla Ditta in sede di gara ("Offerta tecnico-qualitativa") dovranno essere indicate e descritte analiticamente sia le professionalità interessate nelle diverse aree di servizio che le modalità gestionali per una efficace valorizzazione delle opportunità e delle risorse dell'Istituto culturale e di documentazione "A. Lazzarini".

Nota:

Le ore indicate sull'anno si riferiscono al primo anno "completo" di gestione dell'appalto: 2010. Per il 2011 indicativamente vanno considerate le medesime ore.

Per il 2009, anno di promozione della nuova biblioteca, si considera ca. il 30% delle ore complessive (e in ciascuna area) del 2010; per il 2012 indicativamente il 70%.

Istituto culturale e di documentazione "A. Lazzarini" AREE DI SERVIZIO/ATTIVITA'	Orari	N. operativi minimo per turno di servizio/ Tipologie professionali di riferimento	N. ore servizio complessive stimate durante l'appalto (settimanali /annue)	Note
HALL INGRESSO/ATTUALITA'	Lun.: 14,00-19,00 Mar. - sab.: 9,00/19,00 Dom.: 9,00-13,00	3 (1 A; 1C; 1D)	190h/10.000h	
SALA GENERALE (PRESTITO/CONS. DI BASE)	Lun.: 14,00-19,00 Mar. - sab.: 9,00/19,00 Dom.: 9,00-13,00	2 (1C; 1D)	119h/5550	
SALA CREATIVITA'	Lun.: 14,00-19,00 Mar. - sab.: 9,00/19,00 Dom.: 9,00-19,00	1,5 (C)	85h/4050	Nei momenti di „punta“ è necessaria la presenza contemporanea di n.2 operatori.
SEZ. RAGAZZI/BAMBINI	Lun.: 14,00-19,00 Mar. - sab.: 9,00/19,00 Dom.: 9,00-13,00	Tip. "C"	49h/2250	Da ottobre a giugno Il lun. aperta anche 8.30/12.30
FONDI SPECIALI	Lun.: 14,00-19,00 Mar./Ven.: 10,00/19,00 Sab.: 9,00-13,00	1 (D)	45/2100	
FONDI LOCALI	Lun.: 14,00-19,00 Mar./Ven.: 10,00/19 Sab.: 9,00-13,00	1 (D)	45h/2100	
DEPOSITO	Lun.: 14,00-19,00 Mar. - sab.: 10,00/18,00	1 (B)	2050h	
INVENTARIAZIONE - RICOLLOCAZIONE		Tip. "B"	3000h (forfait)	

APERTURA/CHIUSURA			1200h (forfait)	n.4 operatori 1/2h prima e dopo gli orari di apertura
ASSISTENZA BANCHE DATI		Tip. "E"	1400h (forfait)	

Per un totale di ca. 33.700 h

Responsabile del progetto e referente organizzativo

A motivo del forte carattere progettuale e della complessità tecnico-culturale e gestionale-organizzativa del nuovo Istituto e culturale e di documentazione "A. Lazzerini", la Ditta concorrente dovrà nominare un proprio referente organizzativo, che garantisca il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale dipendente dal gestore individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi, ed un responsabile di progetto.

Di entrambi i soggetti dovrà essere prodotto curriculum specifico.

Sarà cura del responsabile del progetto produrre specifici e periodici report sull'evoluzione dei servizi assegnati, monitorando l'evoluzione quantitativa e qualitativa.

Del responsabile di progetto dovrà essere indicato nominativo e allegato curriculum specifico, oggetto di specifica valutazione in sede di gara.

Il responsabile di progetto dovrà essere in possesso del diploma di laurea V.O. o laurea magistrale in indirizzi umanistici ed esperienza almeno triennale di coordinamento in strutture bibliotecarie.

E' facoltà della Ditta indicare un unico responsabile di progetto per l'Istituto culturale e di documentazione "A. Lazzerini" ed il sistema decentrato di lettura.

Art. 5- ATTIVITA' E SERVIZI BIBLIOTECARI DECENTRATI SUL TERRITORIO

Biblioteca della Circ. Ovest:

- n. 4 mattine (9.30-12.30) e sab. mattina (9/13);
- n. 5 pomeriggi la settimana (15/19);

Bibl. della Circ. Nord:

- n. 4 mattine (9.30/12.30) e sab. mattina (9/13);
- n. 5 pomeriggi la settimana (15/19);

A) PROMOZIONE DELL'INFORMAZIONE (SERVIZI INFORMATIVI E PRESTITO):

- a) attività informative, di orientamento/istruzione di base all'uso di:
 - cataloghi
 - fonti elettroniche
 - modalità di fruizione dei servizi
- b) La gestione delle postazioni Full-Internet, dei servizi wireless, e delle altre postazioni informatiche, di autoapprendimento sulla piattaforma Trio multimediali presenti in biblioteca, in particolare gestendo, se necessario, le procedure di iscrizione e fornendo agli utenti le istruzioni di base per il corretto utilizzo.
- c) Gestione dei servizi di prestito locale, mediante il ricorso a procedure automatizzate di movimentazione delle risorse bibliografiche, il controllo dello stato di conservazione dei documenti, l'iscrizione di nuovi soggetti al prestito
- d) istruzioni all'utente, anche guidandolo personalmente, all'uso dell'organizzazione classificata delle raccolte librerie
- e) servizio di reference, sia fornendo risposta alle richieste di informazione dell'utente con materiali

appropriati presenti in biblioteca, sia recuperando informazioni dai cataloghi nazionali e internazionali o da specifiche banche dati ed eventualmente riorientando l'utente verso sedi di ricerca più idonee;

- f) La gestione del prestito interbibliotecario interno alla rete provinciale e fra le reti bibliotecarie toscane.
- g) Attività di promozione e informazione delle risorse complessive del sistema decentrato, favorendo la circolazione dei documenti all'interno del sistema
- h) Attività di supporto alle iniziative culturali e di promozione della lettura della biblioteca sul territorio

B) SERVIZI DI PROMOZIONE E DIDATTICA DELLA BIBLIOTECA

Il servizio comprende:

- a) Attività di didattica della biblioteca nei confronti di fasce di utenza diversificate
- b) Attività di promozione presso l'utenza e sul territorio dei servizi, delle risorse, delle attività del Sistema bibliotecario urbano
- c) Attività di informazione e promozione su attività e iniziative culturali del territorio

C) ATTIVITA' VARIE

- a) attività interne di supporto (gestione patrimonio fisico: collocazione/ricollocazione testi, cartellinatura, inventariazione, inizializzazione con sistema RFID.)
- b) Raccolta ed elaborazione dati

Modalità di erogazione e Professionalità

L'erogazione dei servizi al pubblico dovrà comunque prevedere la presenza continuativa e contemporanea di almeno n. 1 operatore secondo il rispetto dei sottoelencati standard minimi di personale.

In considerazione della dimensione di strutture informative e culturali di base delle biblioteche decentrate, le professionalità di riferimento sono riconducibili fondamentalmente alla tipologia C) di professionalità individuate per l'Istituto culturale e di documentazione "A. Lazzerini", con una forte accentuazione tuttavia degli aspetti di gestione globale del servizio (dallo sviluppo delle raccolte ai servizi di informazione e prestito alle visite guidate).

Fra le aree di competenza di tipo relazionale-sociale si sottolinea:

- l'orientamento alla valorizzazione delle iniziative culturali e formative del territorio;
- una forte competenza relazionale e comunicativa, e capacità di re-orientamento del pubblico;

Nota:

Le ore indicate sull'anno si riferiscono al primo anno "completo" di gestione dell'appalto: 2010. Per il 2011 indicativamente vanno considerate le medesime ore.

Biblioteca decentrata	Orari	N. operativi minimo per turno di servizio/ Tipologie professionali di riferimento	N. ore servizio complessive stimate durante l'appalto (settimanali/annue)	Note
Circ. Ovest	<ul style="list-style-type: none"> • n. 4 mattine (9.30-12.30) e sab. mattina (9/13); • n. 5 pomeriggi la settimana (15/19); 	1 (C)	36h/1800	
Circ. Nord	<ul style="list-style-type: none"> • n. 4 mattine (9.30-12.30) e sab. mattina (9/13); 	1 (C)	36h/1800	

	• n. 5 pomeriggi la settimana (15/19);			
--	--	--	--	--

Responsabile del progetto e referente organizzativo

A motivo del forte carattere progettuale che ha assunto lo sviluppo dei servizi del sistema decentrato di lettura, la Ditta concorrente dovrà nominare un referente organizzativo, che garantisca il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale dipendente dal gestore individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi, ed un proprio responsabile di progetto.

Sarà cura del responsabile del progetto produrre specifici e periodici report sull'evoluzione dei servizi assegnati, monitorando l'evoluzione quantitativa e qualitativa.

Del responsabile di progetto dovrà essere indicato nominativo e allegato curriculum specifico, oggetto di specifica valutazione.

Il responsabile di progetto dovrà essere in possesso del diploma di laurea ed esperienza almeno triennale di coordinamento in strutture bibliotecarie.

E' facoltà della Ditta indicare un unico responsabile di progetto per l'Istituto culturale e di documentazione "A. Lazzerini" ed il sistema decentrato di lettura.

ART. 6 - MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI BIBLIOTECARI

Le funzioni di indirizzo, programmazione delle attività e dei servizi (inclusi quelli oggetto del presente appalto), nonché di direzione, coordinamento tecnico e controllo di gestione delle biblioteche sono esercitate dall'appaltante/concedente.

In particolare sono presidiate dall'Ente le funzioni strategiche di:

- Direzione

- Staff amministrativi e di supporto alla Direzione; Promozione e comunicazione coordinata;

- Staff agenzia formativa e rete bibliotecaria (urbana e provinciale)

- Servizi ad alto contenuto tecnico e culturale (consulenza specialistica e "reference" di alto livello; coordinamento tecnico catalogazione; servizi interculturali; progetti culturali; editoria e ricerca; sviluppo delle raccolte librerie e digitali; progetti formativi ...) per la rete urbana e la rete provinciale;

- Attività e servizi afferenti funzioni erogate per conto di Enti diversi (Regione Toscana e

Provincia di Prato) a seguito di convenzioni:

a) Polo regionale di documentazione interculturale;

b) Sistema bibliotecario provinciale: servizi di coordinamento e centralizzati (catalogo collettivo; coordinamento acquisti e procedure tecniche; catalogazione e acquisizione centralizzata su progetti specifici; promozione di rete; formazione; monitoraggio; consulenza).

Nello svolgimento delle attività relative ai servizi oggetto del presente appalto, l'gestore (d'ora in poi: Gestore) agisce in piena autonomia organizzativa, tenendo conto delle condizioni dei luoghi, della qualità dei servizi richiesti e delle necessarie interazioni con il personale dipendente dall'appaltante/concedente.

Il gestore si impegna a rispettare gli standard qualitativi, le norme di funzionamento dei servizi e tutte le procedure previste per ogni singolo servizio così come definiti dall'appaltante/concedente.

Il gestore, nello svolgimento delle attività costitutive dei servizi forniti a seguito del presente appalto, si impegna a rispettare integralmente le seguenti prescrizioni:

a. immediata erogazione dei servizi agli utenti e riduzione al minimo dei periodi di attesa;

- b. assoluta riservatezza nell'uso delle informazioni e dei dati inerenti le attività affidate;
- c. continuità dei servizi, assicurata dal minimo ricorso al turn-over del personale, che non potrà comunque superare il 30% nell'arco della durata triennale del presente appalto;
- d. qualità massima dei servizi erogati da personale adeguatamente formato e addestrato a svolgere le attività richieste;
- e. rispetto da parte del personale delle norme di comportamento richieste;
- f. sostituzione del personale assente per qualunque ragione in tempo utile, comunque entro le 24 ore
- g. flessibilità nell'orario di lavoro anche in occasione di iniziative straordinarie organizzate al di fuori del normale orario di apertura delle biblioteche, pur nel rispetto delle norme contrattuali adottate;
- h. cura ed uso esclusivamente per motivi di servizio di tutti i locali, le attrezzature e i materiali di consumo.

Inoltre per l'espletamento dei servizi l'gestore dovrà assicurare la presenza di addetti in grado di :

- a) effettuare le operazioni di apertura e di chiusura delle biblioteche, e la predisposizione e controllo di tutti gli strumenti ;
- b) assumere la responsabilità della sicurezza delle biblioteche e, dunque, in possesso dell'attestato di partecipazione a corsi di formazione in materia di antincendio (D.M. 10.03.1998 - rischio medio - 8 ore) e di primo soccorso (D.M. 15.07.2003 n. 388) previsti dalla legge;
- c) assumere la responsabilità della sicurezza degli utenti durante l'apertura al pubblico;
- d) attivare e monitorare i sistemi di allarme anti-intrusione, TVCC, a biblioteca aperta, nonché di attivare i sistemi di allarme notturni;
- e) mantenere in stato di perfetta efficienza le attrezzature e gli impianti consegnati comunicando tempestivamente all'appaltante tutte le eventuali anomalie e malfunzionamenti;
- f) effettuare piccoli trasporti all'interno del territorio urbano (diversi dalla gestione del prestito interbibliotecario nella rete locale) con mezzi che richiedono il possesso della patente di tipo B, e mantenere in stato di perfetta efficienza l'automezzo, se consegnato.

ART. 7 - OBBLIGHI DELL'APPALTANTE/CONCESSIONARIO

L'Appaltante/Concessionario si impegna a mettere in grado il Gestore di svolgere correttamente il servizio sopra specificato, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza.

Responsabile del contratto e referente contrattuale per i servizi forniti dall'gestore è il Dirigente del servizio "Sistema bibliotecario e Agenzia formativa". Egli individua la persona che potrà sostituirlo nei periodi di assenza, e specifici referenti per determinati ambiti di servizio.

ART. 8 - OBBLIGHI DEL GESTORE

Il gestore dovrà impegnarsi a :

- a) Rispettare gli standard qualitativi, e le norme di funzionamento dei servizi definite dalla Direzione del servizio, ed attenersi scrupolosamente alle disposizioni dell'appaltante/concedente nell'espletamento di tutte le attività appaltate;
- b) Effettuare, ispirandosi a criteri, metodologie e procedure di "Gestione della Qualità", una efficace attività di monitoraggio (quotidiano e periodico) della qualità dei servizi affidati;
- c) Rispettare a far rispettare i regolamenti e gli atti dell'appaltante/concedente, e ogni altra norma vigente;
- d) Effettuare una efficace sorveglianza e istruzione del pubblico con l'impegno di far utilizzare gli impianti con diligenza per evitare danni a beni ed opere;
- e) Mantenere in stato di perfetta efficienza le attrezzature, le strutture, gli spazi e gli impianti consegnati, comunicando tempestivamente alla Direzione del servizio "Sistema bibliotecario e Agenzia formativa" tutte le eventuali anomalie e malfunzionamenti;
- f) Garantire una organizzazione puntuale ed efficiente dei servizi erogati, anche nei casi di

- sostituzione degli operatori assenti;
- g) Comunicare all'appaltante/concedente, con quindici giorni di anticipo, l'organizzazione mensile dei vari servizi, i nominativi degli addetti e gli orari di servizio, impegnandosi altresì a comunicare tempestivamente ogni eventuale variazione di cui vi sia necessità di introduzione nella organizzazione mensile, motivandone le ragioni. L'appaltante si riserva il diritto di richiederne modifiche qualora non giudichi l'organizzazione sufficientemente congrua;
 - h) Informare immediatamente l'appaltante/concedente di eventuali sospensioni del servizio determinate da cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali, ecc.), così da consentire in ogni caso la preventiva comunicazione agli utenti;
 - i) Informare immediatamente l'appaltante/concedente di anomalie occorse durante l'espletamento dei servizi.

Nell'esecuzione dei servizi che formano oggetto del presente appalto, il gestore è obbligato ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, e in quelli integrativi, che dichiara di adottare.

I suddetti obblighi vincolano il gestore, anche se non aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse e indipendentemente dalla natura industriale e artigiana, dalla struttura e dimensione dell'impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale.

Il gestore è obbligato a trasmettere all'appaltante/concedente relazione mensile per i primi 12 mesi e bimestrale per il periodo successivo sull'andamento dei servizi.

Inoltre al Gestore competono comunque tutti gli oneri e le attività inerenti la gestione anche se non espressamente richiamate nel presente Capitolato.

ART. 9 - RESPONSABILITA' DEL GESTORE

Il Gestore è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni impartite con il presente capitolato, nonché dell'ottemperanza a tutte le norme di legge e regolamenti in materia di diritto del lavoro.

Il Gestore ha l'obbligo di fornire all'Amministrazione, se richiesto, tutta la documentazione necessaria ad appurare l'effettività di tale ottemperanza.

Il Gestore è inoltre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o a opere, materiali e automezzi che risultassero causati per responsabilità del Gestore medesimo, anche nel caso di danni prodotti da negligenza e da un non corretto espletamento dei servizi assegnati.

In ogni caso il Gestore stesso dovrà provvedere tempestivamente e a proprie spese al risarcimento dei danni causati a libri, documenti, automezzi, attrezzature e strumentazioni, impianti o altri oggetti, e, quando possibile, alla riparazione e sostituzione delle parti o strutture deteriorate.

Qualora, nel corso del servizio assegnato, si verificano irregolarità, problemi o altri inconvenienti di qualsiasi natura, il Gestore deve darne tempestiva comunicazione alla Direzione e comunque prestarsi a tutti gli accertamenti del caso.

Fermo restando quanto sopra previsto, l'gestore è inoltre tenuto a stipulare idonea polizza assicurativa per i danni al patrimonio e alle attrezzature conservati nelle biblioteche e nell'archivio causati dal proprio personale, compresa la copertura per furti, vandalismi, manomissioni, ecc.

Detta polizza dovrà essere stipulata, per un massimale di copertura non inferiore a € 2.500.000,00, con primaria compagnia nazionale o internazionale, e dovrà essere preventivamente approvata dall'appaltante/concedente, presso il quale il gestore dovrà depositare copia della polizza sottoscritta prima della sottoscrizione del contratto di cui al presente appalto.

ART. 10 -PERSONALE: OBBLIGHI DEL GESTORE

1. Con riferimento a quanto precedentemente indicato agli artt. 4 e 5, ed alle funzioni ed ai requisiti di professionalità ivi dettagliati, il gestore si impegna a individuare:

- uno o più referenti organizzativi per le strutture affidate (Istituto culturale e di documentazione "A. Lazzerini"; Sistema decentrato di lettura) le strutture affidate, e un suo sostituto, in caso di assenza, che garantisca il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale dipendente dal gestore individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi.

Le nomine dei responsabili di servizio e dei loro sostituti, come la loro eventuale sostituzione, dovranno essere accettate preliminarmente dall'appaltante/concedente.

- uno o più responsabili del progetto per le medesime strutture affidate.

L'appaltante/concedente potrà richiedere, in qualsiasi momento, nell'interesse del servizio, e con motivate ragioni scritte, la sostituzione dei referenti organizzativi o dei loro sostituti e/o dei responsabili del progetto.

L'attività di supporto organizzativo del servizio (programmazione turni, ferie, sostituzioni personale, ecc.), proprie del referente organizzativo, sono da intendersi a carico dell'Appaltatore e pertanto eccedenti l'orario richiesto per lo svolgimento del servizio, come pure sono a carico dell'Appaltatore le spese per il responsabile del progetto per l'attività istituzionale (ovunque prestata) di monitoraggio, controllo qualità, verifica dell'efficienza ed efficace erogazione dei servizi, progettazione di interventi correttivi e/o di miglioramento.

Il referente organizzativo ed il responsabile di progetto, in quanto figure strategiche per la pianificazione, sviluppo e monitoraggio della quantità e qualità dei servizi assegnati, dovranno essere sempre facilmente rintracciabili

2. Il Gestore si impegna ad garantire il personale, sia numericamente che nel rispetto degli standard di qualità e delle professionalità necessarie all'erogazione dei servizi così come individuate agli artt. 3-5.

Il personale in servizio dovrà essere dotato d'idonea divisa e di cartellino di riconoscimento in relazione agli specifici compiti di propria spettanza, in modo che sia sempre adeguatamente riconoscibile.

Il Gestore assume il personale necessario per la gestione dei servizi, con esclusione di qualsiasi rapporto diretto di quest'ultimo con il Comune di Prato, nel rispetto di tutte le prescrizioni della normativa vigente in materia, ivi compresi i C.C.N.L. di categoria e la normativa sul volontariato.

3. Entro 30 giorni dall'aggiudicazione e comunque prima dell'inizio della gestione, l'appaltatore dovrà comunicare al Comune il nominativo del Responsabile di cui al D. Lgs. N° 81/2008 sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

4. Il Gestore si impegna a:

- a) Rispettare tutte le disposizioni relative alla tutela antinfortunistica del personale dipendente e, se cooperativa, anche dei soci, all'assicurazione degli operatori e alla previdenza sociale. Compete pertanto all'appaltatore curare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e dai decreti relativi alla prevenzione ed assicurazione per infortuni sul lavoro, delle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, TBC ed altre malattie

professionali e di ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire durante l'affidamento del servizio per la tutela dei lavoratori. L'appaltatore dovrà essere in regola con tutte le disposizioni in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e in particolare con quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008. Il personale utilizzato per l'espletamento del servizio dovrà aver frequentato corsi sulla prevenzione antincendio e di pronto soccorso sanitario previsti dalla normativa in vigore o dovrà frequentare i corsi organizzati dall'aggiudicatario entro 15 giorni dall'inizio dell'esecuzione del presente appalto. Gli oneri conseguenti lo svolgimento dei suddetti corsi restano a carico dell'appaltatore.

- b) Attuare, nei confronti del personale dipendente e, se cooperativa, anche nei confronti dei soci, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili - alla data di stipulazione del presente contratto - alla categoria nella provincia di Prato, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località, nonché a versare con la regolarità prevista dalle norme di settore i contributi di legge in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa. Gli obblighi suddetti sussistono anche se il contraente non sia aderente alle associazioni di categoria stipulanti, ovvero se receda da esse, e permane anche dopo la scadenza dei contratti collettivi, fino al loro rinnovo. I diritti e le garanzie a tutela del lavoro devono in ogni caso essere garantiti ad ogni prestatore d'opera a qualunque titolo associato all'impresa contraente.
- c) Nel caso di violazione degli obblighi di cui ai due punti precedenti, segnalata formalmente dalle Amministrazioni o dagli Enti competenti in materia - anche su iniziativa delle organizzazioni sindacali - il committente provvederà a trattenere il 20% dei corrispettivi in pagamento, fino alla regolarizzazione della posizione, attestata dalle autorità suddette, senza che ciò consenta all'appaltatore di chiedere alcunché a titolo di danno o interessi sugli importi trattenuti. In caso di persistente inadempienza, il committente si riserva la facoltà di risolvere il contratto con rivalsa dei danni subiti.

5. Al momento dell'avvio dei lavori, l'aggiudicatario dovrà:

- a) Presentare il piano organizzativo definitivo che intende adottare per garantire la qualità e quantità dei servizi affidati, ed il relativo piano formativo 2009-2010, sviluppando quanto presentato ed elaborato in sede di gara;
- b) comunicare i nominativi del referente organizzativo e del responsabile del progetto.
- c) individuare, per lo svolgimento dei servizi e attività, un gruppo costante di persone di fiducia, di comprovata moralità e in possesso delle competenze e professionalità adeguate, nel rispetto delle professionalità e delle competenze di riferimento individuate agli artt. 3/5. Dovrà a tal fine comunicare per iscritto all'appaltante/concedente i nominativi del personale impiegato, le rispettive qualifiche, i curriculum relativi, l'inquadramento normativo e il numero giornaliero totale di ore e quello pro-capite che ciascun dipendente deve espletare nell'area e nel luogo di lavoro assegnata; uguale comunicazione dovrà essere effettuata nel caso di variazione del personale, entro sette giorni dalla variazione intervenuta. La Direzione verificherà l'idoneità di tale personale all'espletamento del servizio in questione, riservandosi di coinvolgerlo nei programmi di aggiornamento previsti per il proprio personale. Gli oneri conseguenti al citato aggiornamento restano a carico del Gestore, limitatamente alle ore di presenza del proprio personale.

L'Appaltante potrà in qualunque momento pretendere sia modifiche del piano organizzativo che sostituzione dei nominativi qualora non li ritenga adeguatamente congrui.

6. Il gestore dovrà assicurare che :

- a) i dipendenti addetti allo svolgimento dei servizi previsti dal presente appalto hanno svolto, presso le biblioteche di cui al presente capitolato speciale d'appalto, almeno 24

ore di tirocinio, nell'ambito del quale si volgerà anche un incontro collegiale di illustrazione del Documento di valutazione rischi.

- b) tutti i nuovi operatori, assunti dopo l'avvio dei servizi, abbiano svolto identica attività di tirocinio rispetto a quella di cui al punto precedente.

Il gestore dovrà:

- c) assumersi integralmente tutti gli oneri di qualsiasi natura (contributiva, assicurativa e previdenziale, ecc.) derivanti dalla effettuazione delle attività di cui ai due punti precedenti, senza che possa essere richiesto alcun corrispettivo all'appaltante/concedente;
- d) procedere all'immediata sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo (entro e non oltre le 24 ore), impegnandosi a sostituire tempestivamente anche il personale che, ad insindacabile giudizio dell'appaltante e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- e) garantire continuità nello svolgimento dei servizi, evitando cambiamenti e sostituzioni se non nei casi previsti dalla legge, e assicurando il mantenimento nel tempo del maggior numero possibile di addetti che si siano rivelati idonei ed efficienti;
- f) assicurare il rispetto di quanto previsto nell'art. 1 della Legge 12.6.1990 n. 146, recante "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della commissione di garanzia dell'attuazione della legge".

L'appaltante/concedente si riserva di comunicare all'aggiudicatario, con congruo anticipo, le eventuali modificazioni apportate agli orari di apertura al pubblico.

7. Il Gestore si impegna altresì a:

- a) garantire un aggiornamento professionale periodico dei propri operatori, presentando alla Direzione i propri piani annuali di aggiornamento;
- b) garantire che ogni nuovo operatore incaricato del servizio abbia svolto presso la Biblioteca di riferimento almeno 24h di tirocinio. Per queste ore, oltre a restare a carico della ditta stessa tutti gli oneri di qualsiasi natura (contributiva, assicurativa e previdenziale) dei tirocinanti, non potrà essere chiesto alcun corrispettivo all'appaltante. La comunicazione dell'inizio e della fine di ogni periodo di tirocinio per i nuovi operatori deve essere scritta e inviata alla Direzione del servizio "Sistema bibliotecario ed Agenzia formativa", con l'indicazione dei nominativi degli addetti e delle date di riferimento.
- c) garantire la presenza costante del numero di addetti previsti per i singoli servizi, procedendo all'immediata sostituzione del personale che risultasse assente per qualsiasi motivo. Il Gestore si impegna altresì a sostituire tempestivamente anche il personale che, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione appaltante e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- d) garantire, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto delle attività della Biblioteca;
- h) assicurare il rispetto della puntualità degli orari;

ART. 11 - SICUREZZA DEL PERSONALE DIPENDENTE DAL GESTORE

Il gestore deve prendere tutti i provvedimenti necessari perché l'esecuzione dei servizi contrattualmente previsti si svolgano in condizioni permanenti di igiene e sicurezza, nel pieno rispetto delle norme vigenti emanate o comunque applicabili nel territorio nazionale, nonché delle eventuali norme interne

dell'appaltante/concedente in materia di prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro.

Il gestore, prima di iniziare l'attività contrattuale, in relazione ai rischi specifici propri dell'attività, nonché a seguito delle informazioni assunte sui rischi specifici presenti nell'ambiente e sulle misure di prevenzione dell'appaltante, prende atto del Piano di Sicurezza (ex D.Lgs. 81/2008) predisposto dall'appaltante/concedente e si obbliga a convenire con l'appaltante/concedente il documento unico di valutazione dei rischi dovuti alle interferenze delle reciproche attività (ex lege 123/2007).

Conseguentemente il gestore curerà l'informazione e l'addestramento dei propri dipendenti sia sui rischi sia sulle misure di sicurezza da applicare durante l'esecuzione dei servizi, rapportandosi con il responsabile della sicurezza per il rispetto di quanto previsto anche dal D.M. 569/92.

In caso di inosservanza delle norme di sicurezza o di inadempienze relative al Piano di Sicurezza, l'appaltante/concedente potrà sospendere l'efficacia del contratto, fino a quando il gestore non provveda all'adeguamento alle norme e regole nell'attività di servizio.

Tale sospensione non darà diritto ad alcuna indennità o risarcimento a favore del gestore, né a differimenti o proroghe contrattuali, darà invece diritto all'appaltante/concedente di agire per rivalsa nei confronti del gestore medesimo.

Eventuali gravi e ripetute violazioni di leggi, del piano di sicurezza, di disposizioni o di regole interne, rivolte a tutelare la sicurezza dei lavoratori, daranno luogo, previa formale costituzione in mora dell'aggiudicatario, alla risoluzione automatica del contratto ed alla legittimazione per l'esclusione dell'aggiudicatario dalle gare e dalle trattative per l'affidamento di ulteriori appalti.

Le modalità di tenuta delle chiavi (copie, consegne, depositi ecc.) saranno definite dall'appaltante/concedente, e l'aggiudicatario dovrà adeguarvisi.

Tutto quanto non espressamente contenuto in materia di sicurezza nel capitolato speciale d'appalto, dovrà fare riferimento alla normativa in vigore

ART. 12 - DURATA DELLA GESTIONE E PREZZO PATTUITO

Il contratto avrà durata triennale a far data dall'effettivo inizio dell'esecuzione, prevista per il 1 ottobre 2009 in tutta la rete urbana e sino al 30/9/2012.

Potrà, a discrezione dell'A.C., essere rinnovato annualmente per il triennio successivo.

L'appaltante/concedente si riserva la facoltà, successivamente all'aggiudicazione definitiva ed in pendenza della stipulazione del contratto, di ordinare l'inizio del servizio, in tutto o in parte, all'aggiudicatario, che deve dare immediato corso allo stesso.

Qualora si dovesse verificar uno slittamento dell'inaugurazione della nuova Biblioteca, l'A.C.:

- procederà comunque all'affidamento della gestione dei servizi bibliotecari del sistema decentrato di lettura;
- si riserva la possibilità di incaricare la ditta aggiudicataria di eventuali attività preparatorie finali per la nuova biblioteca, valutandone "a corpo" il costo complessivo.

L'offerta economica si intende immodificabile per tutta la durata dell'appalto, fatta salva la revisione periodica per l'adeguamento ad eventuali rinnovi del contratto collettivo nazionale di lavoro applicato dall'aggiudicatario.

ART. 13 - VARIAZIONI DISPOSTE DALL'APPALTANTE/CONCEDENTE

L'appaltante/concedente, durante l'esecuzione del contratto, può ordinare, alle stesse condizioni contrattuali, un aumento massimo od una diminuzione massima del 20% delle prestazioni, preferibilmente operando - in questo caso - su nuclei omogenei di prestazioni.

L'appaltante/concedente si riserva inoltre la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio gli orari di apertura delle biblioteche.

L'appaltante/concedente si riserva altresì la facoltà di ampliare i servizi citati o di aggiungerne nuovi, sempre riconducibili all'ambito dei servizi bibliotecari.

In questo caso, valutate fra le parti le professionalità necessarie a supportare l'estensione o l'aggiunta di servizi, le loro caratteristiche quantitative e qualitative sulla base di elementi oggettivi, se ne darà una valutazione economica conclusiva condivisa.

ART. 14 - MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO

Il corrispettivo per il servizio svolto verrà liquidato su presentazione di fatture bimestrali, debitamente vistate per la regolare esecuzione del servizio da parte dell'appaltante/concedente, a seguito della presentazione di report indicanti la gamma dei servizi erogati, le prestazioni, gli obiettivi conseguiti sinteticamente riassunti anche con riferimento a indicatori definiti con la Direzione del Servizio "Sistema bibliotecario e Agenzia formativa".

Il gestore dovrà indicare nelle fatture le modalità di pagamento richieste e riportare gli estremi della determinazione dirigenziale che impegna la spesa, che sarà tempestivamente comunicata in sede di ordine di esecuzione.

L'appaltante provvederà al pagamento della fornitura, al netto di eventuali penali che dovessero essere comminate, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della fattura.

Qualora intervenga un ritardo nel pagamento degli importi dovuti alla Ditta aggiudicataria, a questa spetterà il pagamento degli interessi di mora nella misura del vigente tasso di interesse legale dalla data della richiesta.

Eventuali contestazioni sull'espletamento del servizio sospendono tali termini.

ART. 15 - ATTIVITA' DI CONTROLLO E ISPEZIONE - MONITORAGGIO DEL LIVELLO QUALITATIVO DEI SERVIZI AFFIDATI

Il Comune, allo scopo di accertarsi del diligente e puntuale svolgimento del servizio, si riserva il diritto di compiere ogni ispezione e controllo che ritenga, a suo insindacabile giudizio, opportuno.

Il monitoraggio complessivo del livello qualitativo dei servizi affidati e del rispetto di quanto analiticamente definito agli artt. precedenti è coordinato dal Dirigente del servizio "Sistema bibliotecario e Agenzia formativa", dr. Franco Neri.

Il medesimo Dirigente, per ambiti di servizio omogenei, delegherà a professionalità interne ad elevata qualificazione attività di monitoraggio, ispezione, controllo, verifica.

Le eventuali inadempienze riscontrate saranno comunicate dalla Direzione al Gestore.

ART. 16 - INSERIMENTO SOGGETTI SVANTAGGIATI

L'A.C. può richiedere alla Ditta concorrente di assumere, con risorse aggiuntive a carico dell'A.C. e sino ad un massimo dell'8% del valore complessivo dell'appalto, soggetti segnalati dal Dipartimento per la salute mentale, previa accettazione del Dirigente del servizio e del responsabile della Ditta.

ART. 17 - SUBAPPALTO

E' vietato il subappalto anche parziale del servizio oggetto dell'appalto..

ART. 18 - CAUZIONE DEFINITIVA

L'Impresa aggiudicataria dovrà prestare cauzione definitiva prima della stipulazione del contratto, nelle forme e nei modi previsti dall'art. 113 del D. Lgs. 163/2006 e conformemente allo schema tipo di cui al Decreto 12.03.2004, n.123.

ART. 19 - PENALI

Qualora si verificassero, da parte del gestore, inadempimenti o ritardi rispetto agli obblighi contrattuali, l'appaltante/concedente si riserva la facoltà di applicare una penale di 250 € per ognuno degli inadempimenti o ritardi registrati, inclusi i seguenti:

- a) per ogni impiego, in ogni giornata di servizio, di personale inferiore, per numero e qualificazione, a quanto previsto nell'offerta tecnica e nel contratto
- b) per ogni violazione degli orari di servizio
- d) per ogni violazione degli orari di apertura e di chiusura
- e) per ogni mancanza concernente il corretto uso dei locali impianti attrezzature ecc.

Per ogni giorno di mancata e ingiustificata apertura delle biblioteche è prevista una penale di € 1500,00 per l'Istituto culturale e di documentazione "A. Lazzarini", di € 400,00 per ciascuna biblioteca decentrata

Sono fatti comunque salvi il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, nonché gli eventuali recessi e risoluzione del contratto.

L'ammontare della penale sarà detratta dal corrispettivo dovuto all'aggiudicatario, il quale è tenuto, in ogni caso, ad eliminare gli inconvenienti riscontrati.

L'appaltante/concedente si riserva la facoltà di ordinare e fare eseguire, a spese dall'aggiudicatario, le prestazioni necessarie per il regolare svolgimento del servizio.

ART. 20 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

In tutti i casi di inadempimento da parte dell'aggiudicatario degli obblighi derivanti dall'appalto/concessione, il contratto può essere risolto, ai sensi delle disposizioni del codice civile.

In particolare, l'appaltante/concedente avrà la facoltà di risolvere il contratto nei casi di:

- a) gravi violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'aggiudicatario, anche a seguito di diffide formali ad adempiere
- b) sospensione o abbandono o mancata effettuazione, da parte del personale addetto, dei servizi affidati e concessi
- c) impiego di personale, per numero e qualità, inferiore a quanto previsto nel progetto tecnico e quindi non sufficiente a garantire il livello di efficacia e di efficienza del servizio
- d) violazione degli orari di apertura e chiusura definiti
- e) gravi mancanze concernenti il corretto uso dei locali, impianti, attrezzature.

Oltre quanto sopra previsto, l'accertamento e la contestazione dei seguenti inadempimenti, ai sensi della L. 241/90, comporterà l'automatica e immediata risoluzione del contratto di gestione:

- Subappalto anche parziale della gestione;
- Mancato rispetto della normativa in materia d'assunzione e rapporto di lavoro del personale dipendente ai sensi degli artt. 8 e 10;

La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà dell'appaltante/concedente

di affidare il servizio alla ditta che segue nell'ordine della graduatoria risultante dal verbale di gara.
In caso di fallimento dell'appaltatore o di risoluzione del contratto per grave inadempimento del medesimo, e nelle ipotesi di risoluzione del contratto previste dalla L.R. Toscana n° 38/07, ai sensi dell'articolo 41 della medesima, l'appaltante/concedente si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultati dalla relativa graduatoria, ai sensi e per gli effetti previsti dall'articolo 140 del D. lgs. 163/2006. Pertanto, ai sensi del comma 2 dello stesso articolo 140, l'affidamento avverrà alle medesime condizioni economiche già proposte in sede di offerta dal vincitore, sino al quinto migliore offerente in sede di gara.

All'aggiudicatario verrà corrisposto il prezzo concordato del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, dedotte le penalità, le spese, i danni.

Qualora l'aggiudicatario dovesse recedere dal contratto prima della scadenza naturale dello stesso, l'appaltante/concedente potrà rivalersi sulla cauzione, facendo salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

ART. 21 - SPESE CONTRATTUALI

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese inerenti e conseguenti il contratto, comprese quelle di bollo e di registro, nonché le imposte e tasse presenti e future, ad esclusione dell'IVA secondo il disposto n. 22 dell'art. 10 D.P.R. 633/72.

ART. 22 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Ai sensi della Legge 196/03, si informa che i dati forniti dalle Imprese saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse alla gara e per l'eventuale successiva stipula e gestione dei contratti.

Il titolare del trattamento dei dati in questione è il Comune di Prato - Servizio "Sistema bibliotecario e Agenzia formative"

ART. 23 - RINVIO

Per tutto quanto non è previsto e specificato nel presente capitolato, si rinvia alle norme e ai regolamenti vigenti in materia.

ART. 24 - FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione e l'esecuzione del presente appalto e del successivo contratto è competente esclusivamente il Foro di Prato.

ART. 24 - REGISTRAZIONE

Tutte le spese contrattuali sono a carico dell'Appaltatore.