



Università Iuav di Venezia

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI INTEGRATI DI BIBLIOTECA
PER IL PERIODO 11 GENNAIO 2024 – 10 GENNAIO 2027 CON OPZIONE DI RINNOVO
PER ULTERIORI DUE ANNI
CIG 9897256207**

CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO

Sommario

PREMESSA	4
DEFINIZIONI.....	4
TITOLO I – PARTE AMMINISTRATIVA	4
Art. 1 – Oggetto dell'appalto	4
Art. 2 – Durata del contratto	4
Art. 3 – Importo dell'appalto	4
Art. 4 – Variazione prestazioni contrattuali	5
Art. 5 – Revisione dei prezzi	5
Art. 6 – Fatturazione, condizioni di pagamento e obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari	6
Art. 7 – Garanzia definitiva.....	7
Art. 8 – Clausola sociale	7
Art. 9 – Responsabilità dell'affidatario e polizza assicurativa	8
Art. 10 - Subappalto	9
Art. 11 - Divieto di cessione del contratto e cessione del credito	9
Art. 12 – Disposizioni in materia di sicurezza e condizioni di lavoro secondo quanto previsto dal d.lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni	9
Art. 13 – Tutela della privacy e trattamento dati personali	10
Art. 14 – Inadempienze della ditta e penali	10
Art. 15 – Forza maggiore	11
Art. 16 – Risoluzione	11
Art. 17 – Recesso	12
Art. 18 - Oneri e spese contrattuali	13
Art. 19 – Foro competente	13
Art. 20 – Normativa Anticorruzione.....	13
TITOLO II – CARATTERISTICHE DEI SERVIZI.....	13
Art. 21 – Modalità di esecuzione dei servizi	13
Art. 22 - Obblighi dell'Appaltatore.....	14
Art. 23 – Coordinamento dei servizi	15
Art. 24 – Personale dell'appaltatore	15
Art. 25 – Verifiche e ordini di servizio	17
Art. 26 - Continuità dei servizi	17
Art. 27 - Clausola di gradimento del personale	17

Art. 28 - Uso di attrezzature, materiali di consumo, locali, energia, linee telefoniche e di trasmissione dati	18
Art. 29 – Sistema di controllo e verifica della commessa	18
Art. 30 - Direttore dell'esecuzione del contratto.....	18
Art. 31 – Descrizione del servizio.....	18
Art. 32 – Descrizione delle attività presso la biblioteca e la cartoteca luav	20

PREMESSA

L'appalto ha per oggetto l'affidamento di servizi integrati di biblioteca presso il sistema bibliotecario e documentale dell'Università luav di Venezia.

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

DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente capitolato speciale e in tutti gli atti di gara si intende per:

- Stazione appaltante, Committente, Amministrazione, Università, luav: l'ente che indice la gara, ovvero l'Università luav di Venezia;
- Appaltatore, Affidatario, Ditta o Impresa: la Ditta o Impresa aggiudicataria dell'appalto;
- Responsabile Unico del Procedimento (RUP): il Dirigente dell'Area Ricerca, Sistema Bibliotecario e Documentale che svolge tutti i compiti relativi alla procedura di affidamento del servizio previsti dal D. Lgs. 50/2016 che non siano specificatamente attribuiti ad altri soggetti;
- Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC): cui compete il controllo tecnico contabile dell'esecuzione del contratto e ha il compito di interfacciarsi con il Responsabile della fornitura;
- Divisione Sistema Bibliotecario e Documentale dell'Università luav di Venezia (Divisione SBD): la divisione che comprende e coordina le attività della biblioteca di ateneo;
- Biblioteca: la Biblioteca di ateneo ubicata nelle sede luav dei Tolentini, Santa Croce 191 - 30135 Venezia e la Cartoteca del Laboratorio di cartografia e GIS Circe, ubicata nella sede luav del Magazzino 7, Dorsoduro 1827, 30123 Venezia.

TITOLO I - PARTE AMMINISTRATIVA

Art. 1 - Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto la fornitura dei servizi integrati di biblioteca del Sistema Bibliotecario e Documentale dell'Università luav di Venezia, dettagliatamente descritti negli articoli del presente capitolato.

Art. 2 - Durata del contratto

L'appalto avrà inizio l'11 gennaio 2024 e avrà una durata di tre anni, con eventuale rinnovo per un periodo di ulteriori due anni.

La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'Appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 45 giorni prima della scadenza del contratto originario.

Art. 3 - Importo dell'appalto

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera, calcolati sulla base delle tabelle del costo medio orario del lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione e servizi integrati/multiservizi, aggiornate con Decreto del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali n. 25 del 6 giugno 2022.

L'importo complessivo per l'intera durata del contratto, comprensiva dell'eventuale rinnovo, posto a base di gara, è pari a € 1.650.000,00, di cui € 639,04 per oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso, esente IVA ai sensi dell'articolo 10, comma 22 del DPR 633/1972.

L'importo stimato triennale dei servizi in oggetto è pari a euro 990.000,00 IVA esente ai sensi dell'art 10, comma 22 del DPR 633/72. L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 388,98 Iva e/o altre imposte e contributi di legge esclusi e non è soggetto a ribasso.

Il fabbisogno presunto su base annuale è quantificato in 13.149 ore necessarie allo svolgimento dei servizi richiesti. Gli oneri per la sicurezza derivanti da interferenze non soggetti a ribasso di cui all'art. 26, comma 3 del D.Lgs. 81/2008 sono stati quantificati in particolare, ritenendo di poter limitare le interferenze mediante l'identificazione di idonei accorgimenti in sede di riunione di coordinamento, i costi si riferiscono al monte ore presunto per tali incontri. Con riferimento all'art. 23, comma 16 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, i costi della manodopera sono stimati in € 1.386.000,00 (incidenza manodopera 84%).

Il corrispettivo contrattuale è determinato a misura in base al computo delle ore di servizio effettivamente erogate valorizzate al prezzo orario offerto in sede di gara.

Sono a carico dell'appaltatore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'ottimale espletamento del servizio. Con il prezzo offerto in sede di gara, l'appaltatore ritiene compensati tutti gli oneri derivanti dal presente capitolato e tutto quanto occorra per fornire il servizio completo in ogni sua parte.

Art. 4 - Variazione prestazioni contrattuali

L'Università si riserva la facoltà di richiedere eventuali aumenti o diminuzioni delle prestazioni, ai sensi dell'art. 106, comma 12 del D.Lgs. 50/2016 fino a concorrenza di un quinto dell'importo complessivo contrattuale, agli stessi patti, prezzi e condizioni.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di:

- 1) estendere o ridurre il servizio, a seguito di comprovati mutamenti organizzativi interni alla stessa, suscettibili di rendere superflua l'esecuzione di parte del servizio o tali da rendere necessario il potenziamento del servizio medesimo;
- 2) sospendere temporaneamente il servizio oggetto del presente appalto, in base a proprie esigenze funzionali, quali, a titolo esemplificativo, l'esecuzione di lavori di modifica o straordinaria manutenzione ai locali o agli impianti o altre motivate ragioni;
- 3) determinare, in relazione alle proprie esigenze di servizio, chiusure stagionali mediante comunicazione all'impresa erogatrice con preavviso di almeno 7 giorni e conseguente riduzione del corrispettivo dovuto;
- 4) determinare, per far fronte ad esigenze eccezionali ed inderogabili delle strutture, incrementi dell'orario di lavoro mediante comunicazione all'impresa erogatrice con preavviso di almeno 2 giorni.

L'Appaltatore ha l'obbligo di eseguire le variazioni ritenute opportune dall'Università per garantire il corretto svolgimento del servizio, senza alcuna pretesa di indennizzo. Nessuna variazione può essere introdotta dall'Appaltatore se non è preventivamente approvata dal RUP. È salva comunque l'applicazione dell'art. 106 del Codice.

Art. 5 - Revisione dei prezzi

L'Appaltatore, a decorrere dal secondo anno di durata del contratto, ha facoltà di richiedere la revisione dei prezzi orari del servizio al verificarsi di incrementi dei costi sostenuti per l'esecuzione

del contratto che, dato l'oggetto delle prestazioni appaltate, riguardino il costo del lavoro e che siano tali da esporre al rischio di un decadimento qualitativo del servizio prestato. L'istanza di revisione, adeguatamente motivata, potrà essere trasmessa al responsabile unico del procedimento, a pena di decadenza, entro il secondo mese successivo ad ogni annualità contrattuale. Il responsabile unico del procedimento avvierà un'istruttoria per valutare le motivazioni della richiesta e la documentazione prodotta a sostegno con riferimento alle variazioni dei prezzi e dei costi standard, ove definiti, e con riguardo all'interesse pubblico al contenimento della spesa.

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

Il nuovo prezzo così determinato sarà applicato alle prestazioni svolte successivamente all'accoglimento della revisione, non sono ammesse revisioni con effetto retroattivo.

Art. 6 - Fatturazione, condizioni di pagamento e obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

L'Appaltatore dovrà presentare fatturazione per il servizio di cui al presente capitolato.

La fatturazione avrà cadenza mensile ed il pagamento avverrà a 30 giorni dal ricevimento della relativa fattura, previa attestazione da parte del direttore dell'esecuzione di avvenuta regolare esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto. A tal fine, prima dell'emissione della fattura, l'appaltatore è tenuto a presentare al direttore dell'esecuzione, relativamente al mese oggetto di fatturazione, il report mensile sulla corretta esecuzione dei servizi di cui all'art. 29 del presente capitolato, corredato da copia dei registri, compilati e tenuti a cura dell'Appaltatore, riportanti le presenze giornaliere del personale impiegato con indicazione dell'orario e del servizio svolto. Report e registri mensili di presenza dovranno essere preventivamente accettati ai fini della liquidazione della fattura. In ciascuna fattura dovranno essere indicate le ore-uomo totali complessivamente ed effettivamente prestate nel mese ed il relativo corrispettivo, articolate per singolo servizio.

Le fatture dovranno essere emesse il mese successivo all'effettuazione delle prestazioni del mese precedente, compilate e inviate secondo le leggi vigenti, redatte in lingua italiana e intestate a: Università Iuav di Venezia, Divisione Sistema bibliotecario e documentale, Santa Croce, Tolentini 191, 30135 Venezia.

L'Università può accettare solo ed esclusivamente fatture trasmesse in formato elettronico secondo il formato di cui all'Allegato A "Formato della fattura elettronica" del Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013 che ha fissato, unitamente al successivo art. 25 del DL 66/2014, la decorrenza degli obblighi di fatturazione elettronica nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ai sensi della Legge 244/2007, art. 1, commi da 209 a 214.

Per quanto sopra, le fatture elettroniche dovranno riportare i dati di seguito indicati:

Codice univoco IPA G5GP30

CIG della presente gara 9897256207

Sono a carico dell'impresa le spese derivanti da specifiche richieste relative a particolari modalità di pagamento, come accrediti in c/c bancari o postali.

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010, l'Appaltatore si assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari relativamente al presente appalto, per cui tutte le transazioni relative al presente appalto dovranno essere effettuate utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali accesi

presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati anche non in via esclusiva, esclusivamente tramite bonifico bancario o postale ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. A tal fine, l'Appaltatore si impegna a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

L'Appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente, che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della legge n. 136/2010, ne dà immediata comunicazione alla stazione appaltante e alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia in cui ha sede la stazione appaltante.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce di diritto causa di risoluzione del contratto.

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 106 comma 13 del d.lgs. 50/2016.

Art. 7 - Garanzia definitiva

L'Appaltatore per la sottoscrizione del contratto è obbligato a costituire una garanzia definitiva sotto forma di cauzione o fideiussione secondo le modalità previste dall'art. 93, commi 2 e 3 del d. lgs. 50/2016. La garanzia deve espressamente prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del C.C. nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. L'importo della cauzione è pari al 10% dell'importo contrattuale fatti salvi gli eventuali incrementi previsti dall'art. 103 del d.lgs. 50/2016 e le eventuali riduzioni previste dall'art. 93, comma 7 del d.lgs. 50/2016 per le garanzie provvisorie.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso di somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'Appaltatore. La stazione appaltante ha diritto inoltre di valersi della cauzione altresì nei casi espressamente previsti dal comma 2 dell'art. 103 del d.lgs. 50/2016.

Art. 8 - Clausola sociale

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

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

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente.

Considerato che agli operatori attualmente impiegati nell'appalto è applicato il C.C.N.L. Multiservizi, al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale dipendente dall'Appaltatore uscente, l'operatore economico subentrante deve applicare la clausola sociale prevista dal CCNL Multiservizi. E' comunque salva l'applicazione, ove più favorevole, della clausola sociale prevista dal contratto collettivo nazionale prescelto dall'operatore economico.

Art. 9 - Responsabilità dell'affidatario e polizza assicurativa

L'Appaltatore è responsabile di eventuali danni che, in relazione ai servizi svolti, potessero derivare ai beni immobili e mobili dell'Università luav, ai dipendenti dell'Università luav, agli studenti nonché a terze persone o a cose di terzi.

L'Appaltatore con effetti dalla data di decorrenza dell'appalto e per tutta la durata del contratto ed eventuale rinnovo, si obbliga a stipulare con primario assicuratore una polizza assicurativa contro i rischi di:

A) Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) per danni arrecati a terzi (tra cui l'Università) e al patrimonio culturale della biblioteca e della cartoteca, in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a Euro 3.000.000 per sinistro e per persona, e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:

1. conduzione dei locali, strutture e beni loro consegnati;
2. danni a cose di terzi da incendio;
3. danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari) da dipendenti, da soci, da volontari e/o da altri collaboratori non dipendenti, di cui l'appaltatore si avvalga, inclusa la loro responsabilità personale;
4. danni subiti da persone non in rapporto di dipendenza con l'appaltatore, che partecipino all'attività oggetto della concessione a qualsiasi titolo;
5. danni a cose in consegna e/o custodia;
6. interruzioni o sospensioni di attività industriali, commerciali, artigianali o di servizio o da mancato uso a seguito di sinistro garantito in polizza.

B) Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO): per infortuni sofferti da prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (prestatori d'opera subordinati e parasubordinati, e comunque tutte le persone per le quali sussista l'obbligo di assicurazione obbligatoria INAIL, dipendenti e non, delle quali il concessionario si avvalga), in relazione a tutte le operazioni ed attività connesse al presente appalto, comprese quelle accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale di garanzia non inferiore a Euro 2.000.000 per sinistro e Euro 1.000.000 per persona e prevedere, tra le altre condizioni, anche l'estensione al cosiddetto

“Danno Biologico”, l'estensione ai danni non rientranti nella disciplina INAIL, le malattie professionali e la “Clausola di Buona Fede INAIL”.

I beni di proprietà dell'Università o da essa comunque messi a disposizione per il contratto sono assicurati a cura dell'Università stessa contro i rischi di incendio, fulmine, esplosione, scoppio, e altri rischi accessori e l'Università si impegna nell'ambito di tale polizza ad attivare una clausola di rinuncia (salvo il caso di dolo) al diritto di surroga dell'assicuratore (di cui all'art. 1916 C.C.) nei confronti dell'appaltatore per quanto risarcito ai sensi della polizza stessa.

L'appaltatore a sua volta rinuncia a qualsiasi azione di rivalsa nei confronti dell'Università per danni a beni di proprietà dell'appaltatore stesso o da esso tenuti in uso, consegna o simili e si impegna nell'ambito delle polizze da essa eventualmente stipulate ad attivare una clausola di rinuncia (salvo il caso di dolo) al diritto di surroga dell'Assicuratore (di cui all'art. 1916 CC) nei confronti dell'Università per quanto risarcito ai sensi delle polizze stesse.

Copia di tutte le polizze, e delle eventuali, successive variazioni o appendici, dovranno essere consegnate al Servizio Acquisti dell'Università prima della stipula del contratto.

L'operatività o meno delle coperture assicurative predette, e/o l'eventuale approvazione espressa dall'Amministrazione sull'assicuratore prescelto dall'Appaltatore, non esonerano l'Appaltatore stesso dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti né dal rispondere di quanto non coperto – in tutto o in parte – dalle suddette coperture assicurative, avendo esse solo lo scopo di ulteriore garanzia.

Ad ogni scadenza anniversaria delle polizze sopra richiamate è fatto obbligo all'Appaltatore di produrre idonea documentazione atta a confermare il rinnovo della copertura assicurativa.

Art. 10 - Subappalto

Il subappalto è ammesso secondo le disposizioni di cui all'art. 105 del Codice purché all'atto dell'offerta siano state indicate le prestazioni che si intende subappaltare. L'Appaltatore e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti dell'Università in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

L'Appaltatore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

Art. 11 - Divieto di cessione del contratto e cessione del credito

Per quanto riguarda la cessione del contratto e la cessione del credito si rinvia rispettivamente all'art. 105 e all'art. 106 del Codice.

Art. 12 – Disposizioni in materia di sicurezza e condizioni di lavoro secondo quanto previsto dal d.lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni

L'Affidatario è tenuto al rispetto del d.lgs. 81/2008 in materia di sicurezza e, dove necessario, dovrà intervenire con personale appositamente formato in materia.

L'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto, che si attuano fra l'altro mediante rapporto diretto con l'utenza della biblioteca, possono prevedere la contemporanea presenza negli stessi locali di personale del committente e dell'Appaltatore.

La stazione appaltante ha redatto il D.U.V.R.I. Documento Unico di Valutazione del Rischio da Interferenze, ai sensi dell'art. 26, comma 3, del d.lgs. 81/2008, di cui all'Allegato 6 al presente Capitolato, dove sono evidenziate le possibili interferenze con l'operatività degli uffici dell'Università e le principali prescrizioni da osservare a garanzia della sicurezza di tutto il personale.

Tale documento potrà essere aggiornato anche su proposta dell'appaltatore, in relazione ai diversi aspetti di carattere tecnico, logistico od organizzativo incidenti sulle modalità realizzative del servizio.

L'Appaltatore è comunque tenuto nei confronti dei propri dipendenti all'informazione e alla formazione sui rischi specifici propri, nonché sul corretto impiego delle attrezzature utilizzate, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare per la tutela della sicurezza, della salute e dell'ambiente, ivi compreso l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali.

Art. 13 – Tutela della privacy e trattamento dati personali

L'Università e l'Appaltatore si impegnano ad effettuare le operazioni di trattamento dei dati personali necessarie per l'esecuzione del contratto nel rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza nonché nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 ("Regolamento generale sulla protezione dei dati") e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. ("Codice in materia di protezione dei dati personali") (congiuntamente, "Norme in materia di protezione dei dati personali").

L'Università, in qualità di titolare del trattamento, tratta i dati personali del legale rappresentante dell'Appaltatore e di tutti gli altri collaboratori dello stesso in conformità all'informativa pubblicata nella sezione Privacy e note legali del sito istituzionale consultabile all'indirizzo <https://www.iuav.it/privacy1/>.

L'Appaltatore si impegna sin da ora ad accettare la designazione a Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento generale sulla protezione dei dati, relativamente ai dati personali trattati nell'ambito dell'erogazione dei servizi contrattualmente previsti. L'Appaltatore si impegna, pertanto, a sottoscrivere l'atto di nomina a Responsabile del trattamento proposto dall'Università e contenente le istruzioni impartite dalla stessa con riferimento alle misure da adottare nell'esecuzione delle operazioni di trattamento previste dal contratto.

L'Appaltatore si impegna ad assicurare che il proprio personale ("Soggetti Autorizzati") rispetti le istruzioni impartite dal Titolare e, in particolare, rispetti gli obblighi di riservatezza.

Nel caso in cui le misure adottate dal Responsabile del trattamento/di suo Sub responsabile e/o di suo Soggetto Autorizzato dovessero risultare inadeguate o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione delle Norme in materia di protezione dei dati personali, l'Università assegnerà, con atto scritto, un termine entro il quale l'Appaltatore dovrà adottare tutte le misure necessarie. Qualora l'Appaltatore non si adegui entro il termine assegnato, l'Università potrà risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile ed escutere la garanzia definitiva costituita in favore dell'Università ai sensi dell'art. 7 del presente Capitolato, salvo il risarcimento del maggior danno.

Art. 14 – Inadempienze della ditta e penali

L'Università eserciterà la vigilanza sull'andamento del servizio per accertarne l'esecuzione in conformità alle disposizioni contrattuali.

L'Università applica le seguenti penali nei casi di inadempimento contrattuale di seguito riportati:

1. ritardo nell'avvio del servizio: euro 1.500,00 (millecinquecento/00) per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di giorni 10, decorsi i quali l'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere automaticamente il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.;

2. ritardo nell'apertura giornaliera dei servizi descritti nel capitolato: euro 100,00 (cento/00) per ogni 15 (quindici) minuti di ritardo;
3. mancata sostituzione del personale assente: euro 200,00 (duecento/00) per ogni ora di mancata sostituzione;
4. ripetuta inosservanza (almeno due violazioni) della Carta dei Servizi della biblioteca e della Carta dei servizi della cartoteca: euro 100,00 (cento/00) ogni violazione contestata e comunicata via PEC;
5. mancata consegna dei report previsti dal contratto entro i termini previsti: euro 100,00 (cento/00) per mancata consegna;
6. mancato rispetto dei termini di reperibilità del responsabile del coordinamento dei servizi di cui all'articolo 23: euro 100,00 (cento/00) per ogni ora di mancata reperibilità.

L'applicazione delle penali è preceduta da contestazione scritta mediante PEC dell'inadempienza da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto. L'Appaltatore ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della contestazione.

L'importo della penale, nel caso in cui l'Appaltatore non produca giustificazioni scritte entro il predetto termine ovvero le stesse non siano ritenute congrue da parte del DEC, è trattenuto direttamente in fase di liquidazione delle fatture. In alternativa, le penali potranno essere recuperate mediante escussione della garanzia definitiva.

L'applicazione delle penali non preclude comunque il diritto dell'Università di richiedere il risarcimento di maggiori danni.

Art. 15 – Forza maggiore

Nel caso di sospensione della fornitura, determinata da causa di forza maggiore in nessun modo imputabile a responsabilità, diretta o indiretta, del Fornitore e qualora detta sospensione sia comunicata e giustificata, non si procederà all'applicazione di penali in capo al Fornitore. In ogni caso l'Amministrazione non sarà tenuta a pagare quanto corrisponde al valore della mancata fornitura.

Art. 16 – Risoluzione

Nel caso in cui sia rilevata una situazione di grave inadempimento, l'Università invierà all'Appaltatore, a mezzo PEC, diffida ad adempiere entro il termine di 15 (quindici) giorni dalla ricezione.

Qualora l'Appaltatore non adempia entro il termine predetto, l'Università procederà alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c., fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior danno subito, compresa la maggior spesa sostenuta per affidare il servizio ad altro operatore.

Si applicano le disposizioni di cui all'art. 108 del Codice.

L'Università si riserva di risolvere di diritto il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, previa dichiarazione scritta da comunicarsi all'Appaltatore con posta elettronica certificata, nei seguenti casi:

1. frode nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
2. subappalto non autorizzato della prestazione;

3. cessione totale o parziale del contratto;
4. violazione degli obblighi di tutela dei dati e riservatezza;
5. servizio eseguito con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato; mancato rispetto dei contratti collettivi di lavoro o violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro;
6. sospensione del servizio senza giustificato motivo;
7. persistenza nell'inadempienza contrattuale dopo almeno 3 (tre) contestazioni via PEC;
8. mancato rinnovo della garanzia di cui all'art. 7 qualora il contratto venga rinnovato;
9. violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al precedente art. 6;
10. mancato reintegro della cauzione;
11. ritardo nell'avvio del servizio per un periodo pari o superiore a giorni 10 (dieci) naturali e consecutivi;
12. violazione della clausola sociale di cui all'art. 8;
13. mancato rinnovo della polizza RCT di cui al precedente art. 9 per l'intera durata contrattuale;
14. qualora l'ammontare delle penali di cui all'art. 14 superi il 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale (IVA esclusa);
15. violazione del codice etico e di comportamento di cui agli articoli 22 e 24;
17. perdita dei requisiti di cui all'art. 80 del Codice.

In tutti i casi di risoluzione del contratto, l'Università avrà diritto di escutere, senz'altro avviso, a titolo di penale, l'intero importo della cauzione definitiva, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali ulteriori danni.

L'Università si riserva di risolvere il contratto durante il periodo di sua efficacia nei casi di cui all'art. 108, comma 1, del Codice.

L'Università procederà inoltre alla risoluzione del contratto qualora nei confronti dell'Appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del Codice.

Nel caso di risoluzione del contratto l'Appaltatore, ai sensi dell'art. 108, comma 5, del Codice, ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto. Si applicano i commi 3, 4 e 8 dell'art. 108 del Codice.

Il contratto, ai sensi dell'art. 1, comma 3, del D.L. 95/2012 (convertito, con modificazioni, in legge 7 agosto 2012, n. 135), è sottoposto a condizione risolutiva nel caso di disponibilità di convenzione Consip per le prestazioni oggetto del presente appalto.

Art. 17 – Recesso

L'Amministrazione potrà recedere in qualunque momento dal contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione della fornitura, tenendo indenne l'appaltatore delle spese sostenute, delle prestazioni

eseguite, oltre al decimo dell'importo delle forniture non eseguite, ai sensi dell'art. 109 del D. Lgs 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. e dell'art. 1671 c.c..

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

Art. 18 - Oneri e spese contrattuali

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

Art. 19 – Foro competente

Per tutte le controversie e vertenze connesse con l'esecuzione e l'interpretazione del presente capitolato speciale d'appalto il foro competente sarà quello di Venezia.

Art. 20 – Normativa Anticorruzione

L'Ateneo, in attuazione della normativa in materia, ha adottato il proprio Piano Triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza e nominato il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza. Il Piano Triennale è pubblicato sul sito istituzionale alla pagina <https://www.iuav.it/AMMINISTRA/Disposizio/programma-/index.htm>

TITOLO II – CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

Art. 21 – Modalità di esecuzione dei servizi

In generale, nello svolgimento dei servizi di cui al presente capitolato, l'appaltatore agisce con piena autonomia riguardo all'organizzazione e al rischio di tali attività, secondo quanto dichiarato nell'offerta tecnica e nel rispetto delle indicazioni contenute nel presente capitolato o precisate successivamente dal Committente.

L'esecuzione dei servizi deve attenersi ai seguenti principi generali:

- massima cortesia e disponibilità nei confronti degli utenti all'atto dell'erogazione dei servizi;
- immediata erogazione del servizio all'utente e riduzione al minimo dei periodi di attesa;
- conservazione e ordinata custodia delle attrezzature e dei materiali affidati;
- cura e trattamento dei documenti bibliografici e documentali nel rispetto dei principi internazionali IFLA e delle buone pratiche stabilite dal direttore dell'esecuzione del contratto per la tutela e la preservazione del patrimonio;
- puntuale conoscenza da parte di tutti gli addetti della Carta dei servizi della biblioteca e delle norme per l'accesso alla biblioteca e per la fruizione dei servizi da parte degli utenti, delle modalità di erogazione dei servizi e di svolgimento delle attività loro richieste, nonché dell'organizzazione della biblioteca in cui operano.

L'Impresa appaltatrice risponde di ogni forma di danneggiamento, furto, mancata restituzione dei documenti dovuta a negligenza nella sorveglianza degli utenti e nell'esecuzione delle procedure.

Modalità di consegna, di custodia e di restituzione a fine giornata delle chiavi saranno concordati e sottoscritti da entrambe le parti. È fatto assoluto divieto di eseguire copia di tali chiavi.

Art. 22 - Obblighi dell'Appaltatore

L'Appaltatore si obbliga a:

- a) rispettare il contratto collettivo nazionale di lavoro di riferimento e i relativi termini economici e normativi;
- b) rispettare le disposizioni contenute nel codice etico e di comportamento dell'Università e nelle carte dei servizi della biblioteca e della cartoteca, presso cui le attività si svolgono;
- c) osservare tutti gli obblighi derivanti dalla normativa sulla sicurezza, tutte le disposizioni di legge e i regolamenti sulla prevenzione degli infortuni degli operatori nell'esercizio del servizio, comprese quelle dell'Università, liberandolo sin d'ora da qualsiasi responsabilità derivante da eventuali infortuni sul lavoro e/o da ogni altro danno che potesse derivare dall'espletamento dei servizi. In particolare l'Appaltatore è tenuto al rispetto del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e, dove necessario, dovrà intervenire con personale appositamente formato in materia. L'Appaltatore, prima della stipula del contratto, provvederà ad inviare presso i luoghi di lavoro oggetto dell'appalto, il proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, di cui all'art. 31 del D.Lgs. 81/2008, o suo delegato per una riunione di coordinamento al termine della quale verrà sottoscritto apposito verbale;
- d) provvedere alla formazione e all'aggiornamento continuo del personale impiegato nel servizio;
- e) comunicare, dopo la stipula del contratto, al DEC la rosa dei nominativi degli operatori che l'Appaltatore ritiene di utilizzare al fine di garantire la continuità del servizio e il nominativo del responsabile di coordinamento dei servizi;
- f) sostituire l'operatore in caso di formale richiesta da parte del DEC, qualora questi ne ravvisi la necessità;
- g) garantire la presenza e la reperibilità di un suo responsabile del coordinamento dei servizi, in possesso di documentata esperienza organizzativa, di cui al successivo art. 23, comunicando tempestivamente il nominativo di un sostituto in caso di sua temporanea indisponibilità o assenza;
- h) fornire al personale impiegato tutti i DPI necessari in seguito all'effettuazione della valutazione dei rischi effettuata ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.;
- i) utilizzare i locali, le attrezzature, i materiali di consumo, le linee telefoniche dell'Università esclusivamente per le attività oggetto del contratto.

Se richiesto dall'Amministrazione appaltante, l'Appaltatore dovrà essere in grado in qualsiasi momento di precisare in quale orario e a chi sia stato affidato ogni singolo servizio. Tutto il personale adibito al servizio appaltato dovrà essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità dell'Appaltatore, sia nei confronti dell'università appaltante che di terzi.

L'Appaltatore assume su di sé il rischio di malattia e infortunio degli addetti ai servizi appaltati, assicurando in ogni caso la continuità ed efficienza dei servizi stessi.

L'Appaltatore sopporta integralmente le spese e cura l'eventuale organizzazione di appositi corsi di formazione e/o specializzazione professionale necessari al fine di garantire la migliore esecuzione dei servizi di cui al presente capitolato. L'Appaltatore ha inoltre l'obbligo di garantire il costante

aggiornamento del personale rispetto alle innovazioni e ai cambiamenti introdotti dall'Università, anche per quanto concerne l'uso di nuove attrezzature o di nuovi applicativi per la gestione dei servizi o per l'accesso ai cataloghi ed alle risorse informative.

L'Appaltatore deve, in relazione ai servizi svolti, predisporre un piano di formazione necessario al fine della migliore esecuzione dei servizi richiesti, con particolare riferimento alla comunicazione ed alle modalità di rapporto con l'utenza, all'utilizzo delle attrezzature hardware e del software in uso nelle biblioteche ed alle tutele previste per il personale derivanti dal d.lgs. 81/2008. Tale piano di formazione fa parte integrante dell'offerta tecnica.

Art. 23 – Coordinamento dei servizi

L'appaltatore si impegna a nominare, individuandolo fra il personale necessario per lo svolgimento delle attività previste dal presente appalto, un responsabile del coordinamento di tutti i servizi descritti all'art. 32. Il responsabile del coordinamento di tutti i servizi deve:

- 1) garantire la propria presenza in sede, durante l'orario di apertura della biblioteca, per almeno 15 ore su base settimanale;
- 2) garantire la propria disponibilità ad una interazione permanente con il direttore dell'esecuzione del contratto designato dall'Università, con una reperibilità telefonica e mediante sistemi di messaggistica istantanea (es. Skype, Microsoft Teams, Google Chat, Zoom ecc.) nei giorni feriali dalle 9.00 alle 18.00;
- 3) garantire il funzionamento di tutto l'insieme dei servizi forniti al fine di far fronte alle oscillazioni dei flussi di utenza nei vari settori e di armonizzarsi con le attività gestionali dell'Università;
- 4) coordinare il personale dell'appaltatore;
- 5) garantire l'interazione permanente tra il personale dell'appaltatore ed i responsabili dei servizi designati dall'Università;
- 6) coordinare lo svolgimento delle attività e garantirne il buon funzionamento nei tempi e con le modalità concordate con il direttore dell'esecuzione del contratto designato dall'Università;
- 7) accertare che il personale utilizzato sia adeguatamente addestrato a svolgere le funzioni relative ai servizi oggetto del presente capitolato;
- 8) garantire il rispetto da parte del personale dell'appaltatore delle norme di comportamento consone alle esigenze dell'Università;
- 9) garantire, in tempo utile ad evitare qualsiasi interruzione del servizio, la pronta sostituzione del personale assente per qualsiasi ragione;
- 10) segnalare tempestivamente al direttore dell'esecuzione del contratto designato dall'Università eventuali cause di forza maggiore che impediscano il regolare svolgimento dei servizi;
- 11) assicurare prontamente le integrazioni che si rendessero necessarie a causa di eventi non prevedibili o eccezionali;
- 12) garantire che i locali, le attrezzature e il materiale di consumo siano utilizzati esclusivamente per esigenze di servizio.

Art. 24 – Personale dell'appaltatore

Il personale dipendente dell'appaltatore impiegato nello svolgimento dei servizi deve essere professionalmente qualificato ed in possesso dei requisiti necessari all'efficace esecuzione dei servizi. In particolare, il personale impiegato nell'espletamento dei servizi deve:

- conoscere la carta dei servizi della biblioteca e della cartoteca, le procedure di erogazione e di fruizione dei servizi e la struttura organizzativa del Sistema Bibliotecario e Documentale di ateneo;

- conoscere il sito web del Sistema bibliotecario e documentale di ateneo e della cartoteca;
- assicurare l'erogazione dei servizi all'utenza nel minor tempo possibile, con massima disponibilità e cortesia;
- essere in possesso della conoscenza di elementi di base di biblioteconomia, dei sistemi di collocazione adottati nelle biblioteche e della Classificazione Decimale Dewey;
- possedere una conoscenza di base della vigente legislazione in materia di diritto d'autore e di protezione dei dati personali (privacy);
- saper accedere e consultare i cataloghi e i principali strumenti di ricerca bibliografica in uso presso la biblioteca (Discovery Tool Primo, Cataloghi dedicati luav, il catalogo del Polo SBN di Venezia SebinaYou, altri cataloghi luav dedicati a risorse specifiche);
- conoscere le modalità di accesso e di utilizzo dei servizi on-line: utilizzo Carta luav e tessere fornite dalla biblioteca, sistema di autenticazione degli utenti su Primo e sul catalogo del Polo SBN di Venezia, prestito automatizzato (richieste/prenotazioni/rinnovi), utilizzo postazioni di autoprestito, accesso wifi, modalità di autenticazione alle postazioni utente e sulle multifunzioni per il servizio di riproduzione;
- sapere utilizzare la procedura automatizzata di consultazione e prestito lato utente e lato operatore, di movimentazione delle varie tipologie di documenti e di inizializzazione e allarmatura delle tag RFID. Nello specifico è richiesta la conoscenza dei seguenti moduli di SebinaNext: gestione circolazione documenti, gestione anagrafiche utenti, catalogo (RFID inventario e stampa etichetta), report;
- saper utilizzare il Digital Library Assistant -DLA per la verifica delle collocazioni;
- saper utilizzare tutti i sw in uso per l'inizializzazione e l'allarmatura delle tag RFID e per la rilevazione del passaggio degli utenti attraverso i varchi antitaccheggio;
- saper utilizzare le attrezzature tecniche e informatiche per la riproduzione digitale e la stampa;
- saper usare le attrezzature tecniche e informatiche per ipovedenti, per scansione e OCR di documenti, i lettori-stampatori per microforme e le attrezzature multimediali;
- saper usare i programmi Word e Excel;
- avere un'ottima padronanza della lingua italiana;
- avere una buona conoscenza della lingua inglese, al fine di poter erogare i servizi bibliotecari ad utenti stranieri.

Tali conoscenze sono imprescindibili per il normale svolgimento del servizio.

Il personale dipendente dell'appaltatore impiegato nello svolgimento dei servizi deve inoltre uniformarsi a tutte le norme di educazione che definiscono i criteri di un comportamento civile e di correttezza nel lavoro, in particolare deve:

- essere di pieno soddisfacimento dell'Università la quale, motivando, avrà insindacabile facoltà di pretendere, in ogni momento, l'allontanamento di quegli operatori che non gradisce avere nel proprio ambito;
- svolgere il servizio negli orari prestabiliti; eventuali variazioni all'orario dovranno essere preventivamente concordate;
- rispettare gli ordini di servizio seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze stabilite;
- non prendere visione di documenti dell'Università, non divulgare notizie su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dell'Università medesima;
- custodire con responsabilità e corretto uso le chiavi consegnate dall'Amministrazione per l'accesso alle sedi ed ai locali.

Il personale addetto ai servizi è tenuto ad un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con la diligenza professionale del caso. Il personale

addetto ai servizi è strettamente tenuto alla riservatezza ed al rispetto della vigente normativa sulla privacy. Al personale addetto ai servizi si estendono, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti dal decreto del presidente della repubblica 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165" e dal Codice etico e di comportamento dell'Università luav di Venezia, emanato con decreto rettorale (emanato con decreto rettorale 1 febbraio 2022 n. 52).

Ogni lamentela o controversia relativa al rapporto tra il personale dell'Impresa, utenza e personale interno sarà discussa in contraddittorio tra il responsabile del servizio interessato, il direttore dell'esecuzione del contratto designato dall'Università ed il responsabile coordinatore dell'Impresa.

Tutti gli addetti devono prestare la propria opera in modo tale da non impedire, interferire, o ostacolare le attività didattiche, di ricerca e d'ufficio dell'Università.

Durante tutto l'orario di apertura, deve essere garantita la presenza presso la biblioteca di almeno due unità di personale e presso la cartoteca di una unità di personale munite di attestato di frequenza con esito positivo all'esame finale di un corso sulla prevenzione antincendio (livello III con idoneità tecnica dei VVF) e formate come addetti al primo soccorso (almeno categoria B).

Art. 25 – Verifiche e ordini di servizio

All'inizio della prestazione, o in caso di sostituzione, l'Appaltatore dovrà comunicare, per iscritto, al direttore dell'esecuzione del contratto i nominativi delle persone addette all'esecuzione dei servizi.

L'Università si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione delle attività oggetto del presente appalto. L'Impresa si impegna a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Nell'esecuzione dei servizi ed in conformità alle previsioni del contratto l'Appaltatore dovrà uniformarsi agli ordini di servizio, alle istruzioni e alle prescrizioni che gli saranno comunicate per iscritto dal direttore dell'esecuzione del contratto.

Art. 26 - Continuità dei servizi

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

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

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

Art. 27 - Clausola di gradimento del personale

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

Resta, comunque, escluso qualsiasi rapporto di subordinazione tra l'Università e il personale dell'Appaltatore impegnato nel servizio oggetto del presente appalto.

Art. 28 - Uso di attrezzature, materiali di consumo, locali, energia, linee telefoniche e di trasmissione dati

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

Art. 29 – Sistema di controllo e verifica della commessa

In sede di presentazione dell'offerta tecnica, le imprese partecipanti devono proporre un proprio progetto di sistema di controllo, verifica e reporting per la corretta applicazione delle procedure cui attenersi durante l'esecuzione del contratto.

Il progetto deve prevedere:

- metodi di verifica sull'esatta applicazione delle procedure;
- metodi di rilevazione scritta delle difformità riscontrate in corso d'opera;
- rilevamenti qualitativi e quantitativi sull'uso dei servizi;
- metodi di definizione di eventuali azioni correttive.

I report devono essere opportunamente predisposti e consegnati secondo quanto indicato nell'offerta tecnica e a cadenze indicate dal direttore dell'esecuzione del contratto. Devono poter essere visionabili in ogni momento dal direttore dell'esecuzione del contratto. I report dovranno essere in ogni caso presentati almeno alla fine di ogni mese.

Il sistema di reporting dovrà essere reso esecutivo dallo stesso a decorrere dal 30° giorno dalla stipulazione del contratto. Il sistema di reporting potrà essere modificato su richiesta dell'Università.

Art. 30 - Direttore dell'esecuzione del contratto

Il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) ha il compito di controllare l'osservanza da parte dell'Appaltatore di tutte le disposizioni del presente Capitolato e dei documenti contrattuali. A tale scopo, potrà avvalersi di altro personale dell'Università, con il compito di vigilare sulla corretta esecuzione del contratto e di riferirne al Direttore medesimo. I nominativi saranno comunicati all'Affidatario al momento della stipula del contratto.

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

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

Art. 31 – Descrizione del servizio

Il servizio di seguito descritto riguarda la biblioteca nella sede dei Tolentini, Santa Croce 191, i cui depositi, sale di consultazione, spazi al pubblico e uffici sono situati al piano terreno, 2°, 2° e mezzo, 3°, 3° e mezzo e la cartoteca nella sede del Magazzino 7 a Santa Marta Dorsoduro 1827 al 1° piano.

I depositi non accessibili al pubblico sono situati al piano terra dei Tolentini (magazzino compatto e compatto giardino) e al 2° piano (compatto 2° piano).

I locali della biblioteca sono parzialmente dotati di accesso tramite ascensore. I locali della Cartoteca sono dotati di accesso tramite ascensore fino al primo piano. L'effettuazione dei servizi non è subordinata alla disponibilità dell'ascensore ma deve essere garantita indipendentemente da quest'ultimo, secondo quanto descritto negli articoli seguenti.

Eventuali traslochi e/o accorpamenti di collezioni potranno essere disposti dal direttore dell'esecuzione del contratto senza che questo comporti modifiche nel rapporto di lavoro, servizi e numero ore previste.

Il calendario di apertura coincide con quello adottato dall'Università luav.

La biblioteca, di norma, è chiusa all'utenza:

- nel periodo compreso tra il 25 dicembre e il 6 gennaio
- nel periodo estivo, nelle prime due settimane di agosto

La cartoteca, di norma, è chiusa all'utenza:

- nel periodo compreso tra il 25 dicembre e il 6 gennaio
- nel periodo estivo, tutto il mese di agosto

L'Appaltatore dovrà garantire il presidio costante nei seguenti punti di servizio:

- **Accoglienza e prima informazione:** presidio costante all'ingresso della biblioteca;
- **Consultazione e prestito:** punto di distribuzione dei documenti da reperire nei depositi o a scaffale aperto;
- **Sala di consultazione riservata:** sala riservata alla consultazione delle opere antiche, rare, di pregio e in precario stato di conservazione, delle tesi e alla consultazione e al prestito delle monografie della sezione moda e dei video della videoteca;
- **Sala periodici:** sala dedicata alla consultazione delle riviste selezionate per lo scaffale aperto e delle riviste a consultazione riservata;
- **Sala collezioni speciali:** sala di libri a scaffale aperto disponibili per la consultazione e prestito e di opere e fondi speciali a consultazione riservata;
- **Cartoteca:** sala specializzata per la consultazione e il prestito di documenti cartografici, facente parte del Laboratorio di cartografia e GIS Circe.

Tale presidio dovrà svolgersi, secondo diverse tipologie di orario, differenziate nei periodi indicati, come da tabella sotto riportata:

Tipologie orarie dei servizi di biblioteca e orario standard cartoteca									
TIPOLOGIA 1 - 1° ottobre - 30 giugno					TIPOLOGIA 4 - 23 - 31 luglio				
	Orario	Unità di personale	Numero ore	Totale ore		Orario	Unità di personale	Numero ore	Totale ore
Accoglienza e prima informazione	9.00 - 22.00	1	13	13	Accoglienza e prima informazione	9.00 - 20.00	1	11	11
Consultazione e prestito	9.00 - 10.00; 18.00-20.00	1	3	3	Consultazione e prestito	9.00 - 10.00	1	1	1
Consultazione e prestito	10.00 - 18.00	2	8	16	Consultazione e prestito	10.00 - 20.00	1	10	10
Sala Consultazione Riservata	10.00 - 20.00	1	10	10	Sala Consultazione Riservata	10.00 - 18.00	1	8	8
Sala periodici	13.00 - 22.00	1	9	9	Sala periodici	13.00 - 20.00	1	7	7
Sala collezioni speciali	13.00 - 20.00	1	7	7	Sala collezioni speciali	13.00 - 20.00	1	7	7
Totale giornaliero				58	Totale giornaliero				44
TIPOLOGIA 2 - 10 -30 settembre					TIPOLOGIA 5 - agosto 1-10 settembre				
	Orario	Unità di personale	Numero ore	Totale ore		Orario	Unità di personale	Numero ore	Totale ore
Accoglienza e prima informazione	9.00 - 20.00	1	11	11	Accoglienza e prima informazione	9.00 - 18.00	1	9	9
Consultazione e prestito	9.00 - 10.00; 18.00 - 20.00	1	3	3	Consultazione e prestito	9.00 - 10.00	1	1	1
Consultazione e prestito	10.00 - 18.00	2	8	16	Consultazione e prestito	10.00 - 18.00	1	8	8
Sala Consultazione Riservata	10.00 - 18.00	1	8	8	Sala Consultazione Riservata	no	0	0	0
Sala periodici	13.00 - 20.00	1	7	7	Sala periodici	13.00 - 18.00	1	5	5
Sala collezioni speciali	13.00 - 20.00	1	7	7	Sala collezioni speciali	13.00 - 18.00	1	5	5
Totale giornaliero				52	Totale giornaliero				28
TIPOLOGIA 3 - 1 - 22 luglio					ORARIO CARTOTECA - escluso agosto				
	Orario	Unità di personale	Numero ore	Totale ore		Orario	Unità di personale	Numero ore	Totale ore
Accoglienza e prima informazione	9.00 - 22.00	1	13	13	lun, mer, ven	10.00 - 12.00	1	2	6
Consultazione e prestito	09.00 - 20.00	1	11	11	mar, gio	14.00 - 17.00	1	3	6
Sala Consultazione Riservata	10.00 - 18.00	1	9	9					
Sala periodici	13.00 - 22.00	1	9	9					
Sala collezioni speciali	13.00 - 20.00	1	7	7	totale settimanale				12
Totale giornaliero				49					

Per l'apertura dei servizi della biblioteca negli orari e nei periodi sopra indicati, la Ditta deve garantire la presenza continuativa e ininterrotta di operatori per un totale complessivo di ore giornaliere comprese tra un minimo di 28 e un massimo di 58 ore, come da tabella sopra riportata.

Per l'apertura dei servizi della cartoteca negli orari sopra indicati l'Impresa deve garantire la presenza continuativa e ininterrotta di una unità di personale per un totale di 12 ore la settimana.

L'Università si riserva la facoltà di apportare varianti agli orari e ai periodi di chiusura, nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 4 del presente capitolato "Variazioni delle prestazioni contrattuali".

Art. 32 - Descrizione delle attività presso la biblioteca e la cartoteca Iuav

Le macro-attività oggetto dell'appalto sono le seguenti:

A	ACCOGLIENZA E SORVEGLIANZA
B	CONSULTAZIONE E PRESTITO
C	INFORMAZIONI E ASSISTENZA ALL'UTENZA
D	GESTIONE FISICA DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE
E	ATTIVITA' COMPLEMENTARI E DI SUPPORTO
F	CARTOTECA

Ciascuna macro-attività comprende le attività, opportunamente distribuite in tutti i punti di presidio, di seguito descritte:

A. ACCOGLIENZA E SORVEGLIANZA

- 1) Apertura e chiusura delle porte di accesso esterno all'inizio e alla fine degli orari di apertura al pubblico;

- 2) controllo dell'accesso ai servizi della biblioteca sulla base delle diverse tipologie di utenti aventi diritto, secondo quanto stabilito dalla Carta dei servizi della biblioteca;
- 3) verifica iscrizione e abilitazione ai servizi degli utenti istituzionali e iscrizione e abilitazione ai servizi di utenti esterni aventi diritto, secondo quanto stabilito dalla Carta dei servizi della biblioteca, o autorizzati dal direttore dell'esecuzione del contratto, nel rispetto della vigente legislazione sulla privacy, con rilascio, se necessario, della tessera della biblioteca;
- 4) assistenza all'accesso ai vari servizi da parte di utenti diversamente abili, con apertura e chiusura degli accessi riservati;
- 5) funzioni di centralino telefonico per i servizi della biblioteca;
- 6) vigilanza dell'impianto antitaccheggio anche tramite lo specifico software per la rilevazione degli accessi, delle uscite protette da allarme acustico, con intervento per scatto allarme, controllo dell'utente, controllo e resettaggio degli impianti o delle barriere;
- 7) sorveglianza di tutti i locali della biblioteca, al fine di evitare usi impropri ed eventuali tentativi di asportazione o di manomissione dei documenti, delle attrezzature, dei mobili, arredi, infissi, suppellettili o altro;
- 8) mantenimento delle migliori condizioni ambientali e dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di studio e di consultazione (controllo per impedire l'introduzione nelle sale di cibi e bevande, trolley, zaini e borse ingombranti, ripresa di schiamazzi e disturbi, allontanamento dei disturbatori, verifica dei posti occupati con oggetti personali ed eventuale ritiro degli stessi secondo le indicazioni fornite dal direttore dell'esecuzione del contratto, impedimento di usi impropri di tavoli e spazi, ecc.), con controlli diretti nelle sale non presidiate da effettuarsi periodicamente nell'arco della giornata e, con maggior frequenza, nei periodi di più alto affollamento;
- 9) presa in consegna delle chiavi presso la portineria, conservazione delle medesime in un luogo concordato con il direttore dell'esecuzione del contratto, e restituzione delle stesse alla portineria a fine servizio; apertura e chiusura delle porte di accesso esterno di tutte le sale di lettura all'inizio e alla fine degli orari di apertura all'utenza; verifica che l'accesso ai diversi settori non avvenga oltre gli orari consentiti; all'apertura della biblioteca, predisposizione di tutti i locali (accensione luci e di tutte le attrezzature, ecc.) e, alla chiusura, controllo accurato dell'uscita di tutti gli utenti dalle sale, spegnimento delle luci e di tutte le attrezzature, chiusura delle tende e delle finestre;
- 10) controllo sull'uscita e movimentazione dei documenti dalle sale di lettura a scaffale aperto, registrazione delle uscite di documenti per la prosecuzione della consultazione in altre sale oltre l'orario di chiusura;
- 11) controllo dell'utilizzo degli armadietti porta-oggetti e verifica giornaliera dell'avvenuto svuotamento; apertura di quelli ancora occupati; recupero, custodia e consegna al direttore dell'esecuzione del contratto degli oggetti lasciati dagli utenti;
- 12) controllo generale dei locali al termine della giornata, segnalazione al direttore dell'esecuzione del contratto delle necessità di manutenzione di attrezzature, arredi, infissi e di eventuali danneggiamenti ai locali, agli arredi e alle attrezzature, specificando, ove possibile, le modalità dei fatti causativi nonché l'identità degli autori dei medesimi.

B. CONSULTAZIONE E PRESTITO

- 1) Gestione in SebinaNext delle richieste di consultazione e di prestito inoltrate dagli utenti mediante procedura on-line o cartacea, secondo istruzioni fornite dal direttore dell'esecuzione del contratto;

- 2) consegna dei documenti nel più breve tempo possibile, evitando il formarsi di code di attesa, comunque, entro massimo 30 minuti dalla richiesta, per quanto riguarda i documenti conservati nei depositi a piano terra;
- 3) consegna all'utente dei documenti: identificazione dell'utente tramite lettore RFID della Carta luav (utenti interni), del tesserino multiservizi dell'Università Ca' Foscari di Venezia o della tessera fornita dalla biblioteca (utenti esterni) o identificazione dell'utente tramite valido documento di identità; presa a scaffale dei documenti richiesti nelle sale (periodici, collezioni speciali, sala riservata, cartoteca) o nei depositi e loro trasporto verso i punti di distribuzione; registrazione dell'avvenuta consegna all'utente tramite la funzione "banco prestiti" di SebinaNext, previo accertamento dello stato di conservazione dei documenti e dell'avvenuta disallarmatura della tag RFID; in caso di mancanza della tag, apposizione e inizializzazione della stessa prima della consegna dei documenti all'utente;
- 4) ritiro dei documenti resi dall'utente: accertamento dello stato di conservazione, registrazione della restituzione tramite la funzione "banco prestiti" di SebinaNext e verifica dell'avvenuta restituzione tramite la funzione "situazione utente"; accertamento dell'avvenuta riarmatura della tag RFID e, in caso di mancanza della tag, apposizione e inizializzazione della stessa prima della rimessa a scaffale dei documenti;
- 5) in caso di malf funzionamento o di temporanea indisponibilità della procedura automatizzata, registrazione di emergenza su apposito file dei documenti consegnati o restituiti dagli utenti e tempestivo aggiornamento dei movimenti in SebinaNext, alla ripresa della procedura automatizzata;
- 6) in caso di malf funzionamento o di temporanea indisponibilità delle procedure on-line lato utente, inserimento delle richieste di prestito e di consultazione e delle prenotazioni per conto dell'utente;
- 7) gestione dei rinnovi per conto dell'utente in caso di malf funzionamenti;
- 8) gestione dei solleciti agli utenti con prestiti scaduti da oltre un mese, secondo le istruzioni fornite dal direttore dell'esecuzione del contratto;
- 9) presa a scaffale dei documenti richiesti in prestito interbibliotecario da parte di altre biblioteche e consegna ai bibliotecari;
- 10) consegna agli utenti dei documenti ricevuti in prestito interbibliotecario da altre biblioteche; riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute e versamento settimanale dell'incasso al direttore dell'esecuzione del contratto;
- 11) registrazione in SebinaNext della restituzione da parte degli utenti dei documenti ricevuti in prestito interbibliotecario.

C. INFORMAZIONI E ASSISTENZA ALL'UTENZA

- 1) Informazioni sulle modalità di accesso e di utilizzo dei servizi on-line (iscrizione alla biblioteca, accesso Wi-Fi, modalità di autenticazione, ecc.);
- 2) rilascio di informazioni generali che indirizzino correttamente l'utenza al servizio richiesto, sul patrimonio bibliografico e documentale posseduto e sui servizi erogati da SBD;
- 3) informazioni all'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti e sulle tariffe in vigore per il rimborso dei costi;
- 4) istruzioni all'utenza sui sistemi di collocazione adottati nelle diverse sale per un utilizzo in autonomia dello scaffale aperto;
- 5) assistenza all'utenza nell'utilizzo dell'autoprestito, sia per la registrazione dei prestiti che per la restituzione dei documenti;

- 6) istruzioni all'utenza per l'utilizzo dei servizi on-line disponibili nello "spazio personale" del catalogo del Polo SBN di Venezia e, in particolare, istruzioni sulle procedure on-line per la gestione in autonomia dei rinnovi;
- 7) fornitura di informazioni telefoniche e via e-mail su orari di apertura, modalità di erogazione dei servizi, disponibilità di documenti e informazioni bibliografiche semplici. Eventuali richieste di ricerche bibliografiche sono da reindirizzare al personale bibliotecario;
- 8) distribuzione di materiale divulgativo, modulistica varia, depliant informativi, secondo quanto stabilito dal direttore dell'esecuzione del contratto;
- 9) gestione ed esposizione dei materiali informativi e della cartellonistica, da mantenere in ordine negli appositi spazi, curando che non vi siano avvisi scaduti, non pertinenti o obsoleti, da effettuarsi secondo le indicazioni del direttore dell'esecuzione del contratto;
- 10) assistenza e informazione all'utenza sulle modalità di accesso e di consultazione dei cataloghi e degli strumenti informativi in uso presso la biblioteca: il Discovery Tool Primo - Cataloghi luav e Immagini - , il catalogo del Polo SBN di Venezia SebinaYOU, altri cataloghi luav dedicati a risorse specifiche; eventuali richieste di ricerche bibliografiche sono da reindirizzare al personale bibliotecario;
- 11) rilascio di informazioni sulle modalità di consultazione del patrimonio conservato in sala consultazione riservata (raro e di pregio, tesi, video) e sui servizi correlati;
- 12) fornitura di informazioni e di assistenza per il servizio reprografico, con rilascio di tessera e di credenziali per l'accesso al servizio; controllo che l'attività di riproduzione self-service avvenga nel rispetto dei dispositivi legislativi e della Carta dei servizi della biblioteca;
- 13) assistenza all'utenza nell'uso di videoregistratori per audiovisivi e di lettori-stampatori per microformati;
- 14) controllo sull'attività di ripresa fotografica self-service e assistenza all'utilizzo dello scanner planetario; manutenzione corrente dello stativo e dello scanner planetario, con tempestiva segnalazione al direttore dell'esecuzione del contratto di eventuali malfunzionamenti o danni;
- 15) assistenza agli utenti ipovedenti e non vedenti nell'utilizzo delle apposite attrezzature (videoproiettore, pc con accessori hardware e software specifici, ecc.).

D. GESTIONE FISICA DEL PATRIMONIO DOCUMENTALE

- 1) rimessa a scaffale in ordinata sequenza di collocazione, da effettuarsi periodicamente nell'arco della giornata secondo le indicazioni del direttore dell'esecuzione del contratto, dei documenti richiesti per il servizio di prestito (locale e interbibliotecario) collocati nelle sale (periodici, collezioni speciali, sala riservata, cartoteca) o nei depositi della biblioteca;
- 2) rimessa a scaffale dei documenti delle sale e dei depositi comunque movimentati e riordino generale delle sale prima della chiusura della biblioteca;
- 3) compattamento e controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione di quelli fuori posto da effettuarsi con regolarità nel periodo di apertura del servizio;
- 4) messa a scaffale delle nuove acquisizioni, dei documenti resi dal Laboratorio di legatoria e conservazione e dei libri ricollocati in SebinaNEXT, previa registrazione dell'avvenuta restituzione in SebinaNext, etichettatura ed eventuale applicazione di sovraccoperte protettive; etichettatura RFID e inizializzazione;
- 5) magnetizzazione o etichettatura e inizializzazione RFID del patrimonio documentale disposto a scaffale aperto (monografie e periodici);
- 6) sostituzione delle etichette usurate;
- 7) ritiro dei documenti usurati e loro immediata registrazione in SebinaNext per il successivo inoltro al Laboratorio di legatoria e conservazione;

- 8) misurazioni e riordino periodico, secondo istruzioni specifiche impartite dal direttore dell'esecuzione del contratto, di tutto il patrimonio bibliografico e documentale, a scaffale aperto e conservato nei depositi, anche mediante l'utilizzo di Digital Library Assistant - DLA o di altri software specifici.

E. ATTIVITA' COMPLEMENTARI E DI SUPPORTO

- 1) Controllo del buon funzionamento, pulizia e spolveratura periodiche delle attrezzature in dotazione (es. impianto antitaccheggio, postazioni informatiche e multimediali per operatori e utenza, tavolette e lettori RFID, postazioni di autoprestito, stampanti, ecc);
- 2) gestione e monitoraggio dei materiali di consumo per il trattamento fisico dei documenti, della modulistica, delle scorte di carta e toner per le stampanti multifunzione;
- 3) spostamenti di elementi di arredo o attrezzature nell'ambito dei locali in cui si svolge il servizio e limitatamente a interventi che non si configurino come traslochi;
- 4) raccolta di dati statistici giornalieri (es. numero utenti, numero documenti movimentati e trattati, numero richieste di informazioni, ecc.) e loro elaborazione in prospetti mensili e annui, anche tramite l'utilizzo di specifici software;
- 5) supporto logistico per lo svolgimento degli eventi culturali della biblioteca;
- 6) spolveratura periodica degli scaffali, nonché piccoli interventi di pulizia (raccolta carte, spazzatura, ecc.) nei luoghi interni e/o esterni limitrofi al locale di espletamento del servizio, secondo quanto stabilito dal direttore dell'esecuzione del contratto;
- 7) accensione e spegnimento delle postazioni informatiche e multimediali per l'utenza all'inizio e alla fine dell'orario di apertura; periodico controllo del loro corretto funzionamento, da effettuarsi più volte durante la giornata, con resettaggio in caso di necessità; tempestiva segnalazione dei malfunzionamenti al direttore dell'esecuzione del contratto e/o al servizio di assistenza informatica dell'ateneo; pulizia e spolveratura periodica delle attrezzature in dotazione e delle postazioni informatiche e multimediali per l'utenza;
- 8) accensione e spegnimento delle stampanti multifunzione; assistenza routinaria delle macchine (caricamento carta e toner, disinceppamento, chiamata del tecnico in caso di guasti, ordini carta e toner), sulla base di istruzioni specifiche fornite dal direttore dell'esecuzione del contratto; supporto alla riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute e versamento dell'incasso secondo le istruzioni impartite dal direttore dell'esecuzione del contratto.

F. CARTOTECA

- 1) Sorveglianza e regolamentazione dell'accesso alla Cartoteca, secondo quanto stabilito dal referente della Cartoteca, eventualmente anche attraverso un sistema di prenotazione degli appuntamenti;
- 2) controllo sullo svolgimento di tutte le attività espletate nei locali aperti al pubblico, al fine di evitare usi impropri, eventuali tentativi di asportazione o manomissione dei documenti, delle apparecchiature, dei mobili, arredi, infissi, suppellettili o altro;
- 3) mantenimento delle migliori condizioni ambientali, necessarie al regolare svolgimento delle attività di studio e di ricerca;
- 4) apertura e chiusura delle porte di accesso esterno all'inizio e alla fine dei periodi di apertura al pubblico;
- 5) controllo, se necessario, dell'avvenuto spegnimento di apparecchiature al pubblico nell'ambito dell'obbligatorio controllo generale dei locali al termine della giornata. Segnalazione al referente della Cartoteca di eventuali danneggiamenti ai locali, agli arredi e

- alle apparecchiature, specificando, ove possibile, le modalità dei fatti causativi nonché l'identità degli autori dei medesimi;
- 6) rilascio di informazioni a carattere generale sul patrimonio documentale posseduto, sui servizi erogati dalla Cartoteca e sulle modalità di accesso all'informazione, in ambiente automatizzato e non;
 - 7) distribuzione di materiale divulgativo, modulistica varia, opuscoli informativi, secondo quanto stabilito dal referente della Cartoteca;
 - 8) prestazioni inerenti spostamenti di elementi di arredo o attrezzature nell'ambito dei locali in cui si svolge il servizio e limitatamente a spostamenti che non si configurino come traslochi, con lo scopo di mantenere il decoro dell'ingresso della Cartoteca;
 - 9) piccoli interventi di pulizia (raccolta carte, spazzatura, ecc.) nei luoghi interni e/o esterni limitrofi al locale di espletamento del servizio, secondo quanto stabilito dall'Università;
 - 10) ai sensi della carta dei servizi e della modulistica adottata, operazioni di consultazione gestione ed accettazione delle richieste anche attraverso servizi di prenotazione automatizzata; recupero negli archivi orizzontali e a scaffale dei documenti richiesti e consegna all'utente, previo riscontro sulle liste (cartacee e/o in linea) degli utenti disabili; segnalazione delle motivazioni dell'eventuale indisponibilità dei documenti richiesti;
 - 11) ritiro dei documenti resi, previo accertamento dello stato di conservazione; loro risistemazione in ordinata sequenza di collocazione;
 - 12) ritiro dei documenti usurati e consegna al referente della Cartoteca;
 - 13) coordinamento operativo con il referente della Cartoteca, al fine di garantire pronta risposta a situazioni di emergenza e/o di ineludibile necessità;
 - 14) aggiornamento giornaliero banca dati presenze utenti e numero richieste, per fini statistici;
 - 15) sistemazione in archivi orizzontali e a scaffale dei documenti di nuova acquisizione;
 - 16) riordino e controllo dei documenti negli archivi orizzontali e a scaffale e ricollocazione di quelli fuori posto;
 - 17) riordino periodico di tutto il patrimonio documentale, con conseguente spolveratura del medesimo;
 - 18) pulizia periodica delle attrezzature in dotazione per l'espletamento del servizio e/o a disposizione dell'utenza (es. PC, terminali, ecc.).