



Città di Meda

Area Servizi alla Cittadinanza Medateca

SERVIZI INTEGRATIVI
MEDATECA – BIBLIOTECA CIVICA
“Mons. O. A. Romero”,
CON RIFERIMENTO
ALLA SEZIONE TEENS
PERIODO 30/05/2023-29/05/2024

CIG 9806075515

CAPITOLATO SPECIALE
DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

Sommario

PREMESSA E FINALITA’	3
Articolo 1 – Oggetto e caratteristiche del servizio	4
Articolo 2 – Durata del servizio	7
Articolo 3 – Base di gara e valore dell’appalto	8
Articolo 4 – Revisione dei prezzi	9
Articolo 5 – Pagamenti	9
Articolo 6 – Modalità di esecuzione del servizio	10
Articolo 7 – Personale	11
Articolo 8 – Subappalto del servizio e divieto di cessione del contratto	15
Articolo 9 – Altri obblighi a carico dell’Operatore Economico	15
Articolo 10 – Diritto al controllo dell’Amministrazione Comunale	17
Articolo 11 – Responsabilità ed Assicurazione	17
Articolo 12 – Penalità	17
Articolo 13 – Decadenza e risoluzione del contratto	18
Articolo 14 – Recesso dal contratto	20
Articolo 15 – Spese, imposte, tasse e stipulazione del contratto	20
Articolo 16 – Comunicazione tra le parti	20
Articolo 17 – Controversie	21
Articolo 18 – Informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)	21
Articolo 19 – Sicurezza e Prevenzione dei rischi	21
Articolo 20 - Rinvio a disposizioni di legge ed Osservanza delle leggi	22

PREMESSA E FINALITA'

La MEDATECA – BIBLIOTECA CIVICA “Mons. O. A. Romero” - occupa uno spazio di circa 1.900 mq., distribuiti verticalmente su sei piani (due piani interrati e quattro fuori terra).

Ogni piano è caratterizzato da una destinazione specifica.

Piano Terra e Primo Piano interrato (sezione *Teens*) sono comunicanti mediante scale a vista, e accolgono:

- servizi di accoglienza e prima informazione (orientamento e prime informazioni);
- servizi di prestito;
- consultazione internet e Opac;
- esposizioni di materiali presentati a scaffale aperto, raggruppati per temi di interesse (in modo temporaneo e permanente, in funzione delle scelte biblioteconomiche);
- consultazione di giornali e periodici correnti (quotidiani e periodici di informazione e cultura generale, su supporto cartaceo o digitale);
- spazio ristoro.

Al Piano Primo interrato sono presenti le seguenti sezioni tematiche: cinema, viaggi e turismo, lingue, pc & new media, sport ed in particolare la sezione fumetti e “*Teens*”, oltre ad una ampia sala studio (n. 22 posti), attrezzata con prese e wi-fi, e corredata di appositi armadietti, e una sala incontri (n. 12 posti), allestita con tavoli e sedie, e contornata di documenti destinati alla consultazione.

Al Secondo Piano interrato sono collocati: una sala auditorium con capienza di 59 posti a sedere, dotata di postazione e impianto audio/video, i magazzini di deposito materiali, e una piccola sala, con tavoli e sedie (n. 12 posti).

Il Piano Primo è riservato alla Sala Bambini e Ragazzi, con spazi suddivisi per specifiche fasce d’età, con relativa offerta documentaria specifica.

I Piani Secondo e Terzo ospitano le sezioni dedicate alla saggistica e alla narrativa, con materiali collocati a scaffale aperto e spazi di lettura, consultazione e studio (piano secondo: n. 21 posti a sedere, e piano terzo: n. 19 posti a sedere).

Il Piano Quarto è occupato dalla terrazza.

Tutta la struttura è coperta da servizio WI-FI gratuito, previa registrazione ai servizi on line di BrianzaBiblioteche.

La MedaTeca - Biblioteca Civica Mons. Oscar A. Romero – aderisce, infatti, al Sistema Bibliotecario BrianzaBiblioteche, ed opera in stretta connessione con tutte le biblioteche del sistema.

<https://www.brianzabiblioteche.it/>

La Medateca osserva i seguenti orari di apertura ordinaria al pubblico:

- Martedì e Giovedì, 10:00-18:30
- Mercoledì e Sabato, 10:00-12:30 e 14:30-18:30
- Venerdì, 14:30 – 19:00

Il Comune di MEDA ha tra i propri obiettivi primari il soddisfacimento dei bisogni informativi e formativi dei Cittadini, nonché, la tutela e la valorizzazione del proprio patrimonio documentale, attraverso l'esercizio di tutte le funzioni dirette a promuovere la conoscenza del patrimonio stesso, e ad assicurarne la migliore fruizione possibile.

E' intento dell'Amministrazione Comunale migliorare e potenziare l'offerta culturale, con particolare riferimento ai più giovani, dedicando loro maggiore attenzione ed eventualmente, creando all'interno, spazi più adeguati, per avvicinare i giovani alla lettura, alla ricerca ed allo studio, ed alle attività culturali, garantendo nel contempo il silenzio e la concentrazione necessari agli utenti che frequentano la biblioteca.

Al fine di migliorare l’offerta in risposta ai bisogni dei Cittadini più giovani, l’Amministrazione Comunale intende avviare una fase sperimentale di appalto esterno, di un anno dal 15/05/2023 e fino al 14/05/2024, dei Servizi Integrativi Bibliotecari, **e nello specifico, della Sezione Teens e Giovani Adulti**, in stretta connessione e sotto la Direzione dell’Amministrazione Comunale e del Responsabile di Servizio della Medateca, tramite affidamento diretto ad Operatore Economico specializzato e con esperienza specifica comprovata di gestione dei servizi bibliotecari.

L’appalto, in particolare, ha lo scopo di:

1. mantenere e/o incrementare gli attuali standard qualitativi della Biblioteca Civica – MEDATECA della Città di MEDA, anche attraverso una maggiore efficienza ed efficacia dell’azione bibliotecaria;
2. offrire un efficiente servizio alla Cittadinanza, che eroghi con adeguata professionalità e con **innovatività**, i tradizionali servizi di front-office, integrandosi con il personale strutturato comunale;
3. garantire un’organizzazione del servizio che consenta flessibilità, accessibilità ed il miglior rapporto fra costo/efficacia;
4. avvicinare la biblioteca ai Cittadini, attraverso la capacità di intercettarne i bisogni, di fornire loro risposte adeguate, rafforzando l’offerta dei servizi bibliotecari e delle attività informative e formative della biblioteca, **con particolare attenzione e specificità, alla fascia degli adolescenti (dai 15 anni) e dei giovani adulti**.

Il soggetto affidatario del presente appalto dovrà assumersi *in toto*, la responsabilità di perseguire le finalità sopradescritte, attraverso la propria organizzazione autonoma, in stretto coordinamento ed integrazione con il Dirigente dell’Area Servizi alla Cittadinanza, ed in particolare, con il Responsabile di Servizio della Medateca.

Articolo 1 – Oggetto e caratteristiche del servizio

Il presente appalto ha per oggetto, l’affidamento in via sperimentale, di servizi integrativi per il funzionamento della biblioteca. Tali servizi di cui sopra e di seguito meglio specificati e dettagliati, sono riconducibili a prestazioni proprie delle biblioteche, così come definite dal Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, D. Lgs. n. 42/2004, artt. 101/102, e dalla Legge Regionale n. 25/2016, ovvero la raccolta, la catalogazione, la conservazione, l’archiviazione e la consultazione, anche su supporto informatico, di libri o di altro materiale utile per finalità di consultazione, studio e ricerca. Costituiscono, altresì, oggetto del servizio tutte le attività integrative e migliorative eventualmente proposte dall’affidatario, nella propria offerta progettuale presentata.

Tali servizi bibliotecari sono integrativi, da attuarsi al fine di potenziare la MEDATECA – BIBLIOTECA CIVICA “Mons. O. A. Romero” – con particolare riferimento alla sezione Teens e Giovani Adulti, e alla promozione di iniziative rivolte alla popolazione giovanile - periodo 15/05/2023-14/04/2024. L’appalto è regolato dal Codice dei Contratti Pubblici (D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.), oltre che da quanto previsto nel presente Capitolato, e nella documentazione ad esso correlata, nonché dalle norme del Codice Civile.

I servizi di cui si necessita, meglio descritti di seguito, potranno essere realizzati, anche in compresenza con personale comunale.

L’Operatore Economico affidatario deve provvedere alla gestione delle attività inerenti il presente appalto con proprio personale qualificato, in numero e per impegno orario sufficienti all’espletamento di tutte le prestazioni richieste nel presente Capitolato anche in considerazione dei flussi di pubblico registrati – Utenti complessivi al 31.12.2022: 10.738, e Prestiti al 31.12.2022: 54.501.

Descrizione dei servizi richiesti

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

Tutti i servizi elencati vengono richiesti con **riguardo alla Sezione Teens e alle esigenze della popolazione giovanile**, da realizzarsi anche con modalità specificamente dedicate.

Servizi di front office

- Iscrizione degli utenti ai servizi della Biblioteca (prestito, servizi on line, utilizzo internet e wi-fi, ecc...), secondo le regole del Sistema bibliotecario BrianzaBiblioteche;
- Tutti i servizi collegati alle operazioni di prestito/restituzione/prenotazione di documenti, dettagliati di seguito, in forma non esclusiva:
 - registrazione dei prestiti e delle restituzioni tramite l'applicativo in uso, anche nella forma di assistenza al pubblico, nell'utilizzo di postazioni self-check, controllo dello stato fisico e della completezza dei documenti secondo le disposizioni in vigore e attivazione/disattivazione dei dispositivi antitaccheggio;
 - registrazione delle proroghe, delle richieste di prestito e delle prenotazioni di documenti al momento non disponibili, tramite l'applicativo in uso;
 - registrazione manuale del prestito, delle restituzioni, delle prenotazioni, delle richieste di prestito e dei rinnovi e successiva immissione dei dati nel sistema nei casi di interruzione del servizio automatizzato;
 - su richiesta degli utenti, ricerca e prelievo di documenti conservati a deposito o in locali non accessibili al pubblico;
 - controllo e gestione degli utenti in ritardo, con la restituzione dei documenti, la richiesta di rimborso in caso di smarrimento o danneggiamento da parte dell'utente, e la gestione degli utenti da disabilitare, secondo le modalità disposte nel Regolamento e nella Carta dei servizi;
 - controllo e gestione delle prenotazioni rese disponibili agli utenti, compreso l'invio delle notifiche e la cancellazione delle prenotazioni non ritirate;
 - controllo della “situazione utente” in fase di restituzione, estrazione e invio dell'elenco denominato “storico utente”, su richiesta dell'interessato.
- Servizio di reference, con particolare riguardo alle richieste della popolazione giovanile e dei materiali collocati nella sezione *Teens*;
- Assistenza agli utenti per l'utilizzo del servizio wi-fi, delle postazioni Internet, compresa l'assistenza alla stampa (pagamenti inclusi), secondo quanto previsto dal Regolamento in vigore, con segnalazione di eventuali guasti e problemi al personale comunale.

Tutti i servizi al pubblico devono essere svolti ed effettuati in base ai principi di cortesia, pazienza, problem solving e collaborazione, e il medesimo approccio deve essere utilizzato anche verso i colleghi di lavoro e il personale strutturato del Committente, fornendo anche agli utenti, se richieste, informazioni sui servizi e modalità di accesso delle altre sezioni della biblioteca.

Servizi di back office e Servizi generali

Tutti i servizi collaterali finalizzati alla gestione dei locali, nonché alla gestione delle comunicazioni derivanti dallo svolgimento delle attività con il pubblico, funzionali alle operazioni di prestito/restituzione/prenotazione di documenti, dettagliati di seguito, in forma non esclusiva:

- smistamento dei documenti rientrati dal prestito, controllo del dispositivo antitaccheggio, verifica dello stato fisico dei documenti e comunicazione al personale comunale relativamente ai materiali che presentino segni di usura compreso il logoramento di gusci e copertine;
- collocazione a scaffale di documenti di nuova accessione e ricollocazione a scaffale di documenti rientrati dal prestito, consultati in sede, sottoposti a trattamento o provenienti da esposizioni terminate;
- verifica della corretta collocazione dei volumi, delle riviste e altri documenti a scaffale

- secondo le modalità in essere nella Biblioteca, riordino di intere sezioni o di parti di esse;
- ricerca di documenti a scaffale su richiesta del personale bibliotecario (ad esempio per l’allestimento di vetrine) o nell’ambito di controlli di routine (ad esempio documenti segnalati come fuori posto o di cui l’utente contesta il mancato rientro);
 - ricerca, prelevamento e ricollocazione su richiesta di documenti conservati a deposito,
 - riordino, depolveratura e prima manutenzione di unità bibliografiche e documentarie;
 - movimentazione e trasporto all’interno della Biblioteca di intere sezioni di documenti, spostamento dei ripiani delle scaffalature secondo le esigenze di formato dei vari documenti e variazioni di allestimento;
 - attività tese a garantire l’ordinata fruizione degli spazi da parte degli utenti, soprattutto nella sezione *Teens*;
 - accoglienza del pubblico e servizio di prima informazione, con particolare riguardo all’offerta dei servizi bibliotecari della MEDATECA – BIBLIOTECA CIVICA “Mons. O. A. Romero” e del sistema BrianzaBiblioteche nel suo complesso, ed in particolare dei servizi destinati alla popolazione giovanile;
 - eventuale apertura e chiusura delle sedi con attivazione/disattivazione dei sistemi di allarme e degli impianti (pc, luci, ecc...);
 - attivazione/ripristino delle funzionalità delle postazioni informatiche;
 - gestione e utilizzo di Internet e banche dati per la promozione di attività informative;
 - gestione delle chiavi di locali chiusi al pubblico (magazzini, sale ecc...);
 - partecipazione all’ideazione, organizzazione e gestione delle attività di promozione della biblioteca destinate alla popolazione giovanile;
 - sorveglianza e assistenza diurna e serale e/o festiva degli spazi aperti al pubblico della biblioteca, e durante iniziative della biblioteca, con particolare riguardo a quelle rivolte alla popolazione giovanile, compresa la gestione di apparecchiature presenti nei locali della biblioteca;
 - eventuale conduzione di iniziative di promozione alla lettura, ad accesso libero, soprattutto rivolte alla popolazione giovanile o da svilupparsi nella sezione *Teens* della biblioteca, su indicazione diretta della biblioteca o coprogettate in stretta collaborazione con il Responsabile della biblioteca;
 - eventuale collaborazione con gli Istituti Scolastici del territorio e/o le Associazioni locali su indicazione diretta della biblioteca o coprogettate in stretta collaborazione con il Responsabile della biblioteca.

Si richiede inoltre, la progettazione, gestione e conduzione di visite guidate/attività di promozione della lettura, in biblioteca, per classi scolastiche degli Istituti Scolastici Secondari di secondo grado - differenziate per fasce d’età e finalizzate a far conoscere la biblioteca, il suo funzionamento, i suoi materiali, gli spazi e servizi, e a promuovere e a stimolare il piacere di leggere. Le attività possono essere organizzate anche in orari diversi dall’apertura al pubblico della Biblioteca, verificandone la proposta e la fattibilità con la Direzione comunale della Biblioteca. Si richiede inoltre, la progettazione, gestione e conduzione di attività di promozione della lettura e di altre attività o interventi (giochi in scatola, giochi...), in biblioteca, per adolescenti e giovani adulti, finalizzate anche a far conoscere la biblioteca, il suo funzionamento, i suoi materiali, gli spazi e servizi. Le attività sono organizzate anche in orari diversi dall’apertura al pubblico della Biblioteca, verificandone la proposta e la fattibilità con la Direzione comunale della Biblioteca. Per tali scopi, verranno riservate alcune ore da destinare esclusivamente alla realizzazione delle necessarie attività ed interventi (circa 120 ore/annuo).

L'Operatore Economico affidatario deve garantire l'apertura al pubblico della Sezione TEENS e Giovani Adulti della MEDATECA, negli orari indicati in premessa (**per un minimo di n. 41,50 ore settimanali, di media**).

Possono essere previste variazioni d'orario nei mesi estivi, ed in occasione di festività previste dal calendario.

Inoltre, l'Operatore Economico deve garantire una piena autonomia organizzativa e funzionale, nello svolgimento delle attività appaltate; massimo rigore nell'attuazione del progetto e dell'organizzazione che lo sorregge, attraverso una innovazione controllata, ovvero soggetta a verifiche e valutazioni in itinere, anche da parte della Direzione comunale della Biblioteca Civica, e continuità del servizio pubblico, anche del personale assegnato.

L'Operatore Economico resta in ogni caso tenuto alla scrupolosa osservanza di tutta la normativa vigente nel tempo, sia per quanto riguarda quella specifica di settore, sia in relazione a quella di volta in volta applicabile allo svolgimento del servizio, ivi compresi i provvedimenti eventualmente adottati in data successiva all'avvio dell'esecuzione contrattuale.

I servizi oggetto del presente appalto sono da considerarsi di pubblico interesse, e come tali, non potranno essere sospesi o abbandonati o interrotti, salvo in caso di sciopero. In caso di sospensione o di abbandono o d'interruzione anche parziale, dei servizi, l'Appaltante si riserva di sostituirsi nell'esecuzione all'Appaltatore, anche tramite diverso Operatore Economico, con rivalsa a carico di quest'ultimo delle relative spese ed applicazione delle conseguenti sanzioni e rifusione dell'eventuale risarcimento dei danni. In occasione di assemblee sindacali o proclamazione di scioperi del personale impiegato nell'appalto, dovrà essere data preventiva e tempestiva comunicazione all'Amministrazione Comunale, al fine di poter informare gli utenti circa la possibile sospensione del servizio, con il preavviso minimo di 3 giorni.

Articolo 2 – Durata del servizio

L'affidamento ha carattere sperimentale, e ha durata dal 30.05.2023 al 29.05.2024, con opzione di eventuale rinnovo per il periodo 30.05.2024 – 29.05.2025.

Nel caso in cui il termine iniziale del servizio dovesse slittare, la durata complessiva dell'appalto rimarrà invariata. Il servizio verrà consegnato, per motivi di urgenza dovuti alla necessità di garantire le prestazioni al pubblico, anche nelle more della stipulazione del contratto (art. 8, comma 2, lett. a) del D.L. n. 76/2020). A tal fine, l'Appaltatore si impegna ad assumere il servizio anche nelle more della stipulazione del contratto.

I giorni e gli orari di svolgimento del servizio saranno quelli del calendario delle aperture abituali della biblioteca, e di eventuali orari o giornate aggiuntive, preventivamente comunicate, con interruzione per le festività e i giorni di chiusura individuati in corso d'anno dall'Amministrazione Comunale, di cui verrà dato preventivo avviso.

Il calendario di apertura del servizio viene definito dall'Ente appaltante, che ne fornisce comunicazione all'Operatore Economico, prima dell'inizio delle attività.

Nell'arco dei dodici mesi, sulla base dei calendari e delle ricorrenze, sono previste indicativamente le seguenti variazioni ordinarie di orario e/o chiusure: 1) eventuale riduzione di orario e/o chiusura di servizi, nella giornata precedente le festività di Pasqua, Natale, S. Patrono, e fine anno; 2) eventuale riduzione di orario, durante il periodo estivo; 3) eventuale riduzione e/o chiusura di servizi di una settimana, nel periodo natalizio e nella settimana di Ferragosto 4) eventuale modifica dell'articolazione oraria giornaliera, in caso di attività di promozione ordinaria e/o straordinaria che prevedano servizi organizzativi e di assistenza.

L'Operatore Economico, nel periodo di esecuzione del contratto, è tenuto ad attenersi al calendario comunicato dall'Ente appaltante, nonché alle altre disposizioni contenute nel presente Capitolato o alle disposizioni definite dalla Direzione della Biblioteca e/o dal Dirigente dell'Area Servizi alla

Cittadinanza.

L'Appaltante si riserva la facoltà di modificare e/o adattare gli orari di servizio al pubblico della Medateca, sulla base del calendario definito dall'Amministrazione Comunale.

Potranno essere previste aperture straordinarie della Medateca, nei giorni festivi e negli orari serali; gli orari di apertura potranno variare nel corso dell'appalto, e verranno concordate preventivamente le soluzioni di servizio.

Le riduzioni di orari e di servizi potranno anche essere previste per ottimizzare e razionalizzare le spese di gestione, e potranno attuarsi fino alla concorrenza di 1/5 del valore contrattuale indicato del presente Capitolato. Infatti, l'Amministrazione si riserva la possibilità di ridurre o aumentare il numero delle ore di servizio, nei limiti della norma legislativa, con corrispondente riduzione o aumento del corrispettivo spettante, senza che da parte dell'Operatore Economico affidatario possano essere vantati diritti, penalità, spese accessorie o qualsiasi altro onere. In particolare, potrà essere richiesto al fornitore di diminuire la quantità di servizio, in particolari periodi dell'anno (estate, festività, ...) o aumentare la quantità di servizio al fine di collaborare con l'Amministrazione Comunale, nella realizzazione di iniziative a carattere culturale, che prevedano il coinvolgimento della MEDATECA.

Articolo 3 – Base di gara e valore dell'appalto

L'importo dell'appalto viene stabilito in € 52.450,00, IVA esclusa, di cui l'importo per gli oneri per la sicurezza, non soggetti a ribasso, è pari a **€ 3.000,00**.

L'importo sopraindicato è calcolato sulla base del costo orario, posto a base di gara (€ 23,00), rispetto al quale l'Operatore Economico selezionato ed invitato, è chiamato ad offrire ribasso, con le modalità specificate nella lettera di invito, moltiplicato per il numero stimato di ore ricomprese nel periodo contrattuale di riferimento, come di seguito specificato.

Il numero di “ore stimate” sono indicativamente il numero di ore di servizio diretto (front e back office) previste in un anno, tolte le festività e le chiusure della Medateca, ed aggiunte le ore (120 circa) di interventi specifici per le Scuole Secondarie di secondo grado, e per attività straordinarie di promozione della lettura e di altre attività o interventi (giochi in scatola, ...), in biblioteca, per adolescenti e giovani adulti.

Periodo di servizio	Ore stimate	Totale
12 mesi	2.150	€ 49.450,00

L'importo massimo stimato dell'appalto, calcolato ai fini dell'individuazione della normativa applicabile con le modalità di cui all'articolo 35, comma 4, del Codice, comprensivo di tutte le opzioni contrattuali contenute nella documentazione di gara, è invece fissato in € 124.680,00, come di seguito specificato:

IMPORTO POSTO A BASE D'ASTA (non comprensivo di oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso pari a € 3.000,00)	€ 49.450,00
EVENTUALE QUINTO D'OBBLIGO (+20%) (articolo 106, comma 12, del Codice)	€ 9.890,00
EVENTUALE RINNOVO PER 12 mesi	€ 49.450,00

EVENTUALE QUINTO D'OBBLIGO (+20%) (articolo 106, comma 12, del Codice)	€ 9.890,00
TOTALE VALORE MASSIMO STIMATO DELL'APPALTO ex articolo 35, comma 4, del Codice	€ 124.680,00

Ai sensi dell'art. 10, comma 1 - punto 22, del D.P.R. 26 Ottobre 1972, n. 633, le prestazioni proprie dei servizi bibliotecari sono esenti dall'imposta (IVA).

In base alla risposta ad interpello n. 763 dell'8 Novembre 2021 dell'Agenzia delle Entrate, se il contratto di appalto prevede servizi bibliotecari misti, ovvero sia esenti che imponibili ai fini Iva, occorre scindere le diverse prestazioni ed applicare l'aliquota IVA ordinaria a quelle non esenti (indicativamente 120 ore/anno).

Nell'offerta economica presentata dall'Operatore Economico, si intendono interamente compensati tutti i servizi, le prestazioni del personale, gli oneri per la sicurezza ed ogni altro onere espresso e non dal presente Capitolato, inerente e conseguente ai servizi di cui trattasi, ivi compreso l'utile d'impresa. Per i dettagli riguardanti le modalità di presentazione dell'offerta economica si rimanda alla lettera di invito.

Articolo 4 – Revisione dei prezzi

I prezzi che risulteranno dall'aggiudicazione della procedura resteranno fissi ed invariati per tutta la durata del contratto, compreso eventuale rinnovo, fatto salvo quanto previsto dall'art. 106 del Codice dei contratti pubblici.

Articolo 5 – Pagamenti

Il pagamento dei compensi dovuti all'Operatore Economico affidatario, avverrà con cadenza mensile, sulla base delle ore effettivamente prestate mensilmente, secondo le prestazioni ed i servizi dettagliatamente previsti all'art. 1, ad eccezione della progettazione delle attività ed interventi. Non è prevista corresponsione di ore aggiuntive esposte a diverso titolo. Le ore di servizio saranno preventivamente comunicate all'Ente appaltante, con le modalità indicate nel progetto tecnico ai fini del controllo della spesa, prima dell'invio della relativa fattura, e saranno rendicontate e verificate dal Responsabile dell'esecuzione del contratto. Ai fini della liquidazione delle somme di cui al presente articolo, l'Operatore Economico è tenuto ad emettere e inviare all'Amministrazione Comunale, con periodicità mensile, apposito documento contabile, conforme alle norme che regolano i pagamenti effettuati dalle Pubbliche Amministrazioni.

Gli oneri per la sicurezza, non soggetti a ribasso e quantificati in € 3.000,00, oltre IVA, verranno liquidati, all'Operatore Economico in un'unica soluzione, in coincidenza con l'emissione dell'ultima fattura, previa rendicontazione.

I compensi oggetto del presente articolo sono da considerarsi omnicomprensivi di oneri riflessi, di assicurazione, di obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori, di eventuali spese per il vestiario dei dipendenti, della formazione del personale e di ogni altro adempimento richiesto.

I pagamenti, ove non emergano eccezioni sulla conduzione del servizio o sulla regolarità retributiva, contributiva ed assicurativa dell'Operatore Economico, sono disposti entro 60 giorni dal ricevimento della fattura. In caso di contestazioni o addebiti di qualsiasi tipo, il termine di cui sopra si intende decorrente dalla data di risoluzione della contestazione, concordata con l'Amministrazione Comunale. Per eventuali ritardi o sospensione dei pagamenti, dovuti alla mancata o tardiva esibizione della documentazione richiesta, l'Operatore Economico non potrà opporre eccezioni

all'Amministrazione, né avrà titolo a risarcimento di danni, interessi di mora, o altra pretesa. In ogni caso, l'eventuale ritardo di pagamento di fatture non può essere invocato come causa di risoluzione del contratto da parte dell'Operatore Economico, il quale è tenuto a garantire la regolare prosecuzione del servizio fino alla scadenza dello stesso.

I crediti dell'Operatore Economico nei confronti dell'Amministrazione comunale non possono essere ceduti senza il consenso dell'Amministrazione stessa.

L'Operatore Economico è tenuto ad assolvere tutti gli obblighi previsti dalla Legge n. 136/2010, al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari.

Articolo 6 – Modalità di esecuzione del servizio

Il servizio dovrà essere svolto presso la Medateca – Biblioteca civica “Mons. Oscar A. Romero”, via Gagarin, 13 – Meda.

Il Comune mantiene la piena titolarità del Servizio, con potere di indirizzo e controllo.

L'Appaltatore, nello svolgimento delle attività oggetto del presente appalto, agirà in piena autonomia gestionale ed operativa, con l'assunzione dei rischi che l'esecuzione del presente appalto comporta, organizzando il proprio personale, secondo criteri orientati all'efficienza, all'efficacia dei servizi erogati, e tesi al raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Amministrazione Comunale, ottimizzando il consumo delle ore, e curando tutti aspetti che corrispondono agli obiettivi prefissati dall'Appaltante.

È inteso che per l'esecuzione dei servizi, l'Appaltatore si avvarrà della propria organizzazione, in modo autonomo; rimane quindi, esplicitamente escluso ogni vincolo di subordinazione del personale impiegato nei confronti dell'Appaltante.

Le modalità di esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato sono di seguito indicate.

L'Operatore Economico, nello svolgimento delle attività oggetto del presente Capitolato, agirà in piena autonomia gestionale ed operativa, impegnandosi ad osservare le indicazioni della Direzione della Biblioteca, ed in particolare, del Responsabile dell'esecuzione del contratto, ed in generale, del Comune di MEDA.

Il servizio dovrà essere svolto nei periodi di apertura della Medateca distribuito ordinariamente su 5 giorni settimanali – dal Martedì al Sabato – fatte salve eventuali temporanee e straordinarie esigenze di servizio. Resta inteso che qualora il calendario di aperture dovesse subire temporanee o definitive variazioni, l'Operatore Economico adeguerà automaticamente la propria organizzazione per rispondere a detta esigenza, senza trarre da ciò, ragione per ottenere compensi ulteriori rispetto a quelli previsti nell'offerta economica presentata in sede di procedura.

I giorni e gli orari del servizio saranno comunque comunicati dal Responsabile della unità organizzativa comunale competente, nonché Responsabile di Servizio MEDATECA.

L'Amministrazione Comunale si riserva la possibilità di variazioni per eventuali sopravvenute esigenze funzionali, senza che per questo l'Operatore Economico possa pretendere alcunché.

Indicativamente, la suddivisione del monte ore settimanale si articolerebbe nel seguente modo:

a) circa 35 ore settimanali per servizi di front office

b) circa 6,5 ore settimanali per servizi di back office e Servizi generali

I servizi descritti nel presente Capitolato, da effettuarsi nelle sedi e negli orari indicati, dovranno essere svolti con la dovuta attenzione alla peculiarità delle collezioni e ai bisogni dei Cittadini tutti, e con una particolare riguardo per la popolazione della fascia di età adolescenti e giovani, con la consapevolezza che si sta gestendo un servizio comunale e nello specifico, una Biblioteca Pubblica, nel pieno rispetto di quanto previsto dai regolamenti e dalle procedure adottate dal Sistema BrianzaBiblioteche e dall'Amministrazione Comunale.

L'Affidatario deve nominare un Responsabile/Coordinatore del Servizio, con competenze e formazione adeguate, che ricopra il ruolo di coordinatore del personale e di facilitatore organizzativo

e di Preposto ai sensi del D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii., e che svolgerà le funzioni di referente dei servizi oggetto di gara.

Articolo 7 – Personale

Per svolgere le prestazioni contrattuali, l'Operatore Economico affidatario si avvarrà di proprio personale, operante sotto la sua esclusiva responsabilità.

L'affidatario dovrà comunicare per iscritto, ai Responsabili della Stazione Appaltante, l'elenco del personale addetto ai servizi, corredato dai relativi curricula, almeno 5 giorni lavorativi prima dell'inizio del servizio.

Le mansioni richieste sono quelle del bibliotecario e/o di assistente di biblioteca.

Il personale incaricato di svolgere i servizi bibliotecari indicati nel presente Capitolato dovrà possedere obbligatoriamente, pena la risoluzione dell'affidamento, almeno uno dei seguenti titoli culturali e professionali:

- Laurea di primo livello (triennale) o magistrale (DM 509/99 e 270/2004), o maturità quinquennale, possibilmente in discipline umanistiche o licei;

oltre ad una esperienza documentata di almeno un anno, negli ultimi tre anni antecedenti la data della lettera di invito e di indizione della presente procedura di affidamento, presso una biblioteca o un sistema bibliotecario o una rete di biblioteche, in servizi bibliotecari uguali a quelli descritti nel presente Capitolato – pertanto, presso Biblioteche di Enti Locali.

È richiesta per gli operatori la conoscenza, che dovrà necessariamente evincersi dai curricula presentati:

- della lingua italiana parlata e scritta, almeno livello C2;
- della lingua inglese parlata e scritta, almeno di livello A2;
- del software gestionale Clavis;
- delle modalità di ricerca e delle funzioni principali del Catalogo on line del Sistema BrianzaBiblioteche;
- dei principali sistemi di collocazione dei materiali a scaffale aperto e nei depositi;
- dell'uso dei principali pacchetti informatici, internet, posta elettronica, e strumenti di comunicazione digitale.

È richiesto per gli operatori il possesso della patente B.

Il personale dell'Operatore Economico dovrà prestare la propria attività senza vincolo di subordinazione al Comune, assicurando lo svolgimento di tutti i compiti connessi nell'espletamento del servizio. Tutto il personale adibito al servizio dovrà essere fisicamente idoneo, professionalmente qualificato e costantemente aggiornato in campo biblioteconomico, oltre che sulle norme di sicurezza e prevenzione, in ottemperanza alle leggi vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.

È obbligatoria, altresì, per gli operatori che si occuperanno dei servizi della biblioteca di Meda, la conoscenza ed il possesso di documentata esperienza e/o formazione nell'utilizzo dell'applicativo ClavisNG; è richiesta inoltre, da parte degli operatori, la capacità d'uso dei principali pacchetti informatici (es. Microsoft Office) e internet e posta elettronica.

Il personale deve essere dotato di cartellino di riconoscimento e dei dispositivi di protezione individuale necessari allo svolgimento della mansione ove previsti. L'Amministrazione Comunale si riserva di non accettare o chiedere la sostituzione, a suo insindacabile giudizio, di personale ritenuto non idoneo, indicandone i motivi all'Aggiudicatario, che ha l'obbligo di provvedere alla sostituzione. L'Aggiudicatario e i suoi operatori dovranno assicurare la massima segretezza e la riservatezza delle informazioni acquisite per la gestione dei servizi. La conservazione e il trattamento dei dati degli utenti dovrà avvenire nel rispetto del D. Lgs. 30 Giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii., delle Linee Guida

del Garante per la privacy eventualmente applicabili, e del GDPR, qualunque siano le modalità di gestione e la modalità tecniche adottate dall'Aggiudicatario.

L'utilizzo delle immagini comunque prodotte nell'ambito dei servizi, indipendentemente dalla tecnologia, dalla fonte di provenienza e/o dal luogo di creazione/produzione, dovrà essere espressamente autorizzato, nel rispetto della normativa vigente.

Gli addetti ai servizi devono mettere in campo, competenze relazionali elevate, quali le capacità di ascolto, accoglienza, comunicazione efficace, spirito di gruppo, adattamento agli ambienti pluriculturali.

Formazione del personale

L'Operatore Economico affidatario deve garantire e prevedere la formazione professionale e l'aggiornamento del personale impiegato nell'espletamento dei servizi, attraverso un piano formativo. In particolare:

- garantire formazione adeguata sulle materie oggetto del servizio, di cui al presente Capitolato, e l'aggiornamento delle conoscenze nelle materie biblioteconomiche e per l'uso delle nuove tecnologie, almeno per n. 8 ore/anno;
- garantire che il personale utilizzato per l'espletamento del servizio abbia frequentato corsi sulla prevenzione antincendio e di pronto soccorso sanitario, previsti dalla normativa in vigore o prevederne la frequenza a specifici corsi di formazione, entro un mese dall'inizio dell'esecuzione del servizio. Gli oneri conseguenti lo svolgimento dei suddetti corsi restano a carico dell'O.E. affidatario.

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di verificare l'idoneità del personale dell'O.E. affidatario all'espletamento del servizio in questione, riservandosi di coinvolgerlo nei programmi di formazione e aggiornamento previsti per il proprio personale, al fine di garantire la necessaria integrazione e coerenza del servizio nel funzionamento complessivo delle Biblioteche. Gli oneri relativi all'organizzazione dei citati programmi di formazione e aggiornamento e relativi alle ore di presenza del personale coinvolto restano a carico dell'Operatore Economico affidatario.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione, in qualunque momento ed a proprio insindacabile giudizio, del personale che riterrà non idoneo allo svolgimento delle mansioni assegnate, personale che dovrà essere tempestivamente sostituito dall'Operatore Economico affidatario.

Coordinatore interno del personale

L'Operatore Economico affidatario nomina un Coordinatore qualificato, che potrà anche essere individuato tra gli operatori che svolgeranno i servizi richiesti. La figura del Coordinatore interno, per il quale si chiede di consegnare il Curriculum Vitae, ad avvio dei servizi, rappresenta il punto di contatto tra l'Ente Committente e l'Operatore Economico affidatario.

Il Coordinatore dovrà essere munito di telefono cellulare di servizio fornito dall'Operatore Economico affidatario, al fine della sua reperibilità da parte del Committente. Il nominativo del Coordinatore, il curriculum e il numero del cellulare di servizio dovranno essere comunicati al Responsabile della Medateca, ad avvio del servizio. L'Operatore Economico affidatario è tenuto a nominare un sostituto del Coordinatore.

Nel caso di sostituzione definitiva del Coordinatore, l'Operatore Economico affidatario deve comunicare al Responsabile della Medateca, il nominativo del nuovo Coordinatore e il relativo recapito telefonico, garantendo un affiancamento di almeno due giorni.

Il Coordinatore interno deve avere competenze e formazione adeguate, deve svolgere la funzione di coordinatore del personale, di facilitatore organizzativo e di preposto, ai sensi del D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii., e svolgerà le funzioni di referente dei servizi bibliotecari integrativi.

Il Coordinatore interno dei servizi descritti nel presente Capitolato ha funzioni di:

- organizzare il personale in funzione dei servizi richiesti e delle indicazioni definite dalla Direzione della Medateca;
- predisporre gli orari e la turnistica di servizio da inviare con congruo anticipo, al Responsabile della Medateca;
- provvedere alle sostituzioni per assenze programmate, procedere in tempo reale alle sostituzioni per le assenze impreviste, ed intervenire in caso di necessità, adottando le soluzioni più adeguate, garantendo sempre e comunque, la qualità dei servizi richiesti;
- mantenere i contatti con il referente per l’Ente, per le verifiche periodiche sul funzionamento dei servizi e sull’applicazione delle procedure, e per affrontare le problematiche emerse durante la fornitura dei servizi richiesti;
- mantenere un rapporto di relazione continua con gli operatori per tutti quegli aspetti che riguardano i servizi oggetto del presente capitolato, anche tramite riunioni periodiche a carico dell’Operatore Economico affidatario;
- suggerire, nel caso, eventuali miglioramenti per l’organizzazione e l’erogazione dei servizi;
- programmare tutte le attività e gli interventi da svolgere d’intesa con il Responsabile di Servizio;
- proporre temi ed attività, oltre ad organizzare il personale per eventuali iniziative ad accesso libero rivolte alla popolazione giovanile;
- rilevare e riferire in tempo reale e in forma scritta, tutte le problematiche relative ai servizi, oltre agli eventuali guasti ad arredi e attrezzature o malfunzionamenti di impianti, capitati durante l’esecuzione dei servizi in narrazione;
- sovrintendere all’andamento giornaliero generale dei servizi in oggetto;
- vigilare sul corretto svolgimento delle attività, controllare la qualità e la quantità del lavoro eseguito, vigilare sul corretto comportamento del personale coordinato.

Il Coordinatore deve garantire la propria reperibilità telefonica negli orari e giorni di apertura della biblioteca, in cui viene svolto il servizio.

Responsabile aziendale

Per tutti gli aspetti relativi all’esecuzione contrattuale in termini gestionali, amministrativi ed economici, viene richiesto all’Operatore Economico affidatario di comunicare all’Ente committente, il nome del Responsabile Aziendale di Progetto con i necessari recapiti.

L’Operatore Economico è tenuto altresì, a continuare ad applicare i contratti collettivi, anche dopo la loro scadenza, fino alla sostituzione o rinnovo degli stessi. L’Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di effettuare verifiche periodiche, anche di concerto con altri organismi competenti in materia. Eventuali aumenti contrattuali previsti dai C.C.N.L. per il personale (già decisi o futuri) sono a carico dell’Operatore Economico affidatario.

In particolare, si intendono qui integralmente richiamati gli obblighi a carico dell’Aggiudicataria, e le disposizioni di cui all’articolo 30, commi da 3 a 6, del Codice dei contratti pubblici.

Il personale dovrà altresì attenersi agli obblighi, in quanto compatibili, derivanti dal Codice di Comportamento, emanato con DPR 16 Aprile 2013, n. 62 (G.U. n. 129 del 4 giugno 2013) – *Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell’articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165* – che si applica anche nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell’Amministrazione. Inoltre, l’Amministrazione Comunale di MEDA ha approvato un proprio Codice di Comportamento, con Deliberazione di Giunta Comunale n. 177 del 27.09.2021, disponibile e pubblicato sul sito istituzionale.

Ai sensi dell’art. 53, comma 16-ter del D. Lgs. n. 165/2001, è fatto divieto all’Aggiudicataria di impiegare personale, dipendente dei Comuni, che negli ultimi tre anni di servizio, abbia esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all’articolo 1, comma 2, del medesimo D. Lgs. n. 165/2001, in quanto tali dipendenti non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell’attività della Pubblica Amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. In caso di violazione di questa norma il contratto sarà nullo di diritto, e l’Aggiudicataria incorrerà nell’ulteriore sanzione di impossibilità a contrarre con la Pubblica Amministrazione, per i successivi tre anni, nonché nell’obbligo di restituire i compensi percepiti e accertati ad essi riferiti. L’Operatore Economico si obbliga a rispettare scrupolosamente quanto stabilito dal D. Lgs. 4 Marzo 2014, n. 39, che ha introdotto l’articolo 25-bis nel DPR n. 313/2002. La norma in parola dispone: *“Il certificato del casellario giudiziale di cui all’articolo 24 deve essere richiesto dal soggetto che intenda impiegare al lavoro una persona per lo svolgimento di attività professionali o attività volontarie organizzate che comportino contatti diretti e regolari con minori, al fine di verificare l’esistenza di condanne per taluno dei reati di cui agli articoli 600-bis, 600-ter, 600- quater, 600-quinquies e 609-undecies del Codice Penale, ovvero l’irrogazione di sanzioni interdittive all’esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori”*.

L’Aggiudicatario garantisce che il personale impiegato sia di comprovata moralità, sia in possesso delle conoscenze e competenze, come sopradescritte, mantenga un atteggiamento professionale, abbigliamento consono, attui i controlli a vista e attraverso gli strumenti elettronici a disposizione, al fine di prevenire atti di vandalismo, furti o sottrazioni di beni di proprietà dell’Amministrazione Comunale, segnali al Direttore esecutivo, o suo delegato, i nominativi dei soggetti riconosciuti come responsabili di tali atti, al fine di ottenere il risarcimento del danno, garantisca il rispetto del silenzio, del divieto di fumo, delle regole d’uso dei cellulari e del consumo di cibi e bevande fatta salva l’area ristoro all’interno della biblioteca.

Inoltre, l’Operatore Economico affidatario si impegna:

- ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel C.C.N.L. di riferimento, in particolare dovrà applicare nei confronti dei dipendenti e dei soci, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dal C.C.N.L. di riferimento e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettarne integralmente le norme e le procedure previste dalla legge, per tutta la durata dell'appalto;
- ad applicare integralmente tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie e antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti dei dipendenti e dei soci lavoratori nel caso di cooperative;
- ad adottare procedure efficaci e trasparenti per il controllo di gestione amministrativo da parte della stazione appaltante ed in particolare, a presentare, in qualsiasi momento, il libro matricola e foglio paga, al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del C.C.N.L. di riferimento e delle leggi, in materia previdenziale, assistenziale ed assicurativa;
- a farsi carico di tutte le spese inerenti e connesse alla gestione del personale assegnato, incluse le indennità di trasferta degli operatori, necessarie per partecipare a incontri, riunioni, eventi, progetti anche per il rapporto con altri Uffici o Enti;
- ad osservare le disposizioni del D. Lgs. n. 81/2008 e successive integrazioni e modificazioni, esonerando la Stazione Appaltante da ogni e qualsiasi responsabilità in merito, avente ad oggetto la sicurezza e la tutela dei lavoratori dipendenti;
- a garantire la continuità del personale impiegato per tutta la durata del contratto, riducendo il più possibile il turn-over;

- a garantire un corretto comportamento del personale impiegato, l’osservanza da parte del personale stesso, delle norme e disposizioni generali e disciplinari, professionalità e disponibilità degli operatori nei rapporti con l’utenza;
- a garantire l’immediata sostituzione, in caso di assenza del personale titolare impiegato nel servizio, con altrettante figure, in possesso delle medesime qualifiche professionali (titoli di studio ed esperienza) richieste.

Articolo 8 – Subappalto del servizio e divieto di cessione del contratto

E’ ammesso il subappalto di parte delle prestazioni contrattuali nei limiti e con le modalità previste dall’articolo 105 del Codice dei Contratti Pubblici. L’eventuale volontà di procedere al subappalto di parte delle prestazioni deve essere espressa in maniera chiara e dettagliata, con indicazione precisa delle prestazioni oggetto di subappalto, all’interno della proposta progettuale tecnica ed, in ogni caso, è sottoposta a successiva autorizzazione da parte della Stazione Appaltante.

E’ fatto divieto all’Appaltatore di cedere in tutto o in parte i servizi di cui al presente capitolato, pena la risoluzione del contratto e la riparazione degli eventuali danni.

Articolo 9 – Altri obblighi a carico dell’Operatore Economico

L’Operatore Economico affidatario, nello svolgimento delle attività oggetto del presente Capitolato, agirà in piena autonomia gestionale ed operativa, con l’assunzione dei rischi che l’esecuzione del presente servizio comporta, organizzando il proprio personale secondo criteri orientati all’efficienza, all’efficacia dei servizi erogati, e tesi al raggiungimento degli obiettivi prefissati dall’Amministrazione Comunale.

I servizi descritti nel presente Capitolato, dovranno essere svolti con particolare attenzione alla peculiarità delle collezioni e ai bisogni dei Cittadini, con la consapevolezza che si sta gestendo un servizio comunale e nello specifico, una Biblioteca Pubblica, nel pieno rispetto di quanto previsto dai Regolamenti e dalle procedure adottate dall’Ente.

L’Operatore Economico affidatario si impegna a:

- a) non prendere accordi, neppure verbali impegnativi per l’Ente;
- b) informare tempestivamente la competente unità organizzativa del Comune, in merito a tutti gli eventuali elementi riscontrati, che possano pregiudicare la sicurezza di beni o persone o l’immagine esterna dell’Amministrazione Comunale (proteste, lamentele, rilievi del pubblico, incidenti occorsi, situazioni di disagio, etc...), unitamente alle soluzioni interne adottate, anche qualora nessun danno materiale si sia verificato;
- c) comunicare in forma scritta i nominativi delle persone impiegate, le rispettive qualifiche, i curricula, l’inquadramento lavorativo, il numero di ore giornaliero pro-capite e il prospetto riassuntivo mensile delle ore svolte. Identica comunicazione dovrà essere prodotta all’Ente Committente, in caso di variazioni di personale in corso d’opera;
- d) comunicare il nominativo, il curriculum e i recapiti del Coordinatore interno, che fungerà da referente ed opererà in accordo con il Responsabile di Servizio, e del Responsabile Aziendale di progetto con i necessari recapiti, come presentato nell’offerta;
- e) prevedere riunioni periodiche organizzative di servizio, e qualora fosse necessario anche di autoformazione, convocate dal Coordinatore interno, assumendone gli oneri derivanti;
- f) assicurare personale di comprovata moralità e competenza, garantendo la corretta e responsabile esecuzione del servizio stesso;
- g) affrontare e risolvere immediatamente eventuali situazioni, che necessitano di intervento disciplinare, e nel caso procedere alla tempestiva sostituzione dell’operatore responsabile, anche su precisa richiesta dell’Ente Committente;

- h) fornire gli operatori del cartellino identificativo (D. Lgs. n. 81/2008), da esporre obbligatoriamente in orario di servizio, ed invitarli a indossare un abbigliamento consono, sia per quanto riguarda il decoro, sia per rispetto degli obblighi relativi alla sicurezza;
- i) assicurare il rispetto della puntualità degli orari di servizio;
- j) pretendere dagli operatori la massima riservatezza su ogni aspetto relativo all'attività svolta, ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii., e il rispetto delle disposizioni in materia di comportamento dei dipendenti pubblici.

L'Operatore Economico si impegna inoltre a:

- k) fornire i servizi richiesti nel rispetto dei regolamenti e delle procedure adottate dal Committente – l'O.E. affidatario può proporre variazioni migliorative;
- l) presentare al Responsabile di Servizio, ad avvio dei lavori, il piano organizzativo che intende adottare per garantire qualità e continuità ai servizi affidati, sulla base di quanto previsto nel progetto tecnico;
- m) individuare per lo svolgimento dei servizi appaltati, un gruppo costante di operatori riducendo al massimo il turn-over;
- n) garantire la presenza degli addetti come indicato nel piano organizzativo, impegnandosi a sostituire eventuali assenze con personale di pari caratteristiche e con le modalità presentate in sede di offerta;
- o) garantire adeguati periodi di affiancamento, con le modalità previste nel piano organizzativo, nel caso di sostituzione degli operatori con nuovi operatori;
- p) attivare gli strumenti più idonei a favorire le comunicazioni operative tra gli addetti con il Coordinatore, tra il Coordinatore e l'Azienda e tra il Coordinatore e l'Ente Appaltante;
- q) adottare procedure efficaci e trasparenti per il controllo amministrativo di gestione da parte dell'Ente Appaltante;
- r) accogliere ed attuare eventuali richieste di modifica del piano organizzativo presentate dall'Ente Appaltante, qualora fosse necessario modificare il contratto entro i termini di legge per eventuale ampliamento dei servizi;
- s) accogliere ed attuare eventuali richieste di modifica della proposta progettuale presentata dall'Ente Appaltante, qualora fosse necessario modificare il contratto entro i termini di legge, per eventuale ampliamento dei servizi;
- t) garantire che il proprio personale rispetti le norme relative alla sicurezza, ivi comprese le operazioni relative all'apertura/chiusura di porte e finestre, al controllo luci, alla custodia in luogo sicuro delle attrezzature;
- u) aver cura che i locali, le attrezzature e i materiali siano utilizzati esclusivamente per motivi di servizio;
- v) garantire uno standard di comportamento da parte del personale impiegato, che dovrà ricomprendere: modi cortesi ed educati; rispetto del visitatore/utente/Cittadino; osservanza delle regole finalizzate all'efficienza e alla qualità del servizio; attenzione all'etica e correttezza del comportamento; modalità adeguate rispetto a particolari fasce di utenza, per esempio bambini, scolaresche, anziani, persone disagiate, ecc.; capacità di svolgere la propria attività con professionalità, competenza ed efficienza, in particolare, in rapporto alla relazione col pubblico e con i dipendenti della struttura.

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

Articolo 10 – Diritto al controllo dell’Amministrazione Comunale

L’Amministrazione Comunale si riserva il diritto di procedere, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà opportune, a controlli per verificare la conformità dei servizi alle prescrizioni contenute nel presente Capitolato, nonché alla normativa e ai regolamenti applicabili. I controlli potranno essere effettuati in ogni momento. L’Operatore Economico affidatario, in occasione dei controlli, dovrà fornire senza indugio collaborazione, chiarimenti e documentazione eventualmente richiesta. Il personale incaricato dei controlli dovrà adottare ogni ragionevole cautela, al fine di evitare di essere d’intralcio al normale svolgimento dei servizi, né muovere rilievo alcuno al personale alle dipendenze dell’Operatore Economico affidatario.

Articolo 11 – Responsabilità ed Assicurazione

L’Operatore Economico affidatario si obbliga a sollevare l’Amministrazione Comunale da qualsiasi pretesa, azione o molestia, che possa derivarle da terzi per danni, per mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell’assolvimento dei medesimi, con possibilità di rivalsa da parte dell’Amministrazione Comunale in caso di condanna.

Le spese che l’Amministrazione Comunale dovesse eventualmente sostenere a tale titolo, saranno dedotte dai crediti dell’Operatore Economico affidatario e in ogni caso da questo rimborsate.

L’Operatore Economico affidatario è sempre responsabile, sia verso l’Amministrazione Comunale, che verso terzi, dell’esecuzione di tutti i servizi assunti e dell’operato dei propri dipendenti e degli eventuali danni, che dal personale o dai mezzi utilizzati potessero derivare all’Amministrazione Comunale o a terzi.

L’O.E. affidatario assume in proprio, ogni responsabilità per infortunio o danno eventualmente subito, tanto dall’O.E. affidatario stesso, che da terzi, durante l’espletamento dei servizi o come conseguenza di essi; pertanto, l’Amministrazione Comunale è esonerata da qualsiasi responsabilità per i casi di infortuni o di danni a cose e/o a persone, anche per danni al personale dell’O.E. affidatario, durante l’esecuzione dei servizi.

L’O.E. affidatario ha l’obbligo di stipulare una polizza di assicurazione con un massimale non inferiore a € 1.000.000,00, per la copertura della responsabilità civile verso terzi, ossia verso il Comune e gli utenti del servizio e/o qualsiasi altra persona si trovi nei locali, presso i quali è previsto il servizio, nonché per danni a cose a chiunque appartenenti. A tal fine l’O.E. affidatario dovrà stipulare con una primaria compagnia assicurativa la polizza di cui sopra, a beneficio dell’Amministrazione Comunale e di terzi e per l’intera durata del contratto, a copertura del rischio da responsabilità civile della impresa stessa in ordine allo svolgimento del servizio appaltato.

L’O.E. affidatario si impegna a consegnare all’Amministrazione comunale copia della polizza di cui sopra, all’atto della stipulazione del contratto d’appalto, nonché a pagare le rate di premio successive per tutto il periodo in cui si svolge il servizio stesso, provvedendo ad inoltrare copia delle quietanze all’Amministrazione Comunale.

Articolo 12 – Penalità

In caso di inadempienze o non conformità a quanto previsto dal presente Capitolato, l’Amministrazione Comunale farà pervenire per iscritto all’Operatore Economico affidatario eventuali osservazioni e contestazioni rilevate.

L’O.E. affidatario avrà facoltà di presentare le proprie controdeduzioni, entro 5 giorni dalla data di ricezione della contestazione.

In caso di riscontrata irregolarità nell’esecuzione del servizio o di mancato rispetto delle disposizioni contenute nel presente Capitolato, l’Operatore Economico è tenuto al pagamento di una penale calcolata in rapporto alla gravità dell’inadempienza e alla recidività, fatta salva la risoluzione del contratto, in base al successivo articolo 13 del presente Capitolato.

L'Amministrazione Comunale, a tutela del corretto andamento del rapporto contrattuale, si riserva di applicare le seguenti penalità:

- **Euro 500,00** per ogni evento correlato a un comportamento pericoloso ovvero scorretto tenuto da personale dell'Operatore Economico affidatario, nei confronti degli utenti del servizio, Cittadini o di terzi;
- **Euro 500,00** in caso di utilizzo di operatori sprovvisti dei requisiti richiesti;
- **Euro 300,00** per la mancata presenza in servizio di un addetto, senza giustificazione;
- **Euro 300,00** per abbandono temporaneo del servizio, senza autorizzazione;
- **Euro 200,00** per ciascun ritardo nell'arrivo presso la sede, superiore a 30 minuti, salvo casi di forza maggiore di volta in volta analizzati (applicabile a partire dal terzo ritardo nel corso dell'anno di servizio);
- **Euro 100,00** per mancata comunicazione di sostituzione dell'operatore;
- **Euro 100,00** per ogni violazione di quanto previsto dal presente Capitolato, che non sia contemplata nelle ipotesi precedenti.

In caso di recidiva per la medesima infrazione, la penalità viene raddoppiata.

L'applicazione della penalità dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, rispetto alla quale l'Operatore Economico avrà la facoltà di presentare le proprie osservazioni, entro e non oltre 5 (cinque) giorni. Il provvedimento di applicazione delle penalità è assunto dal Dirigente competente del Comune di Meda.

Il totale delle penali annue non potrà comunque superare il 10% del totale del contratto.

L'importo della penale sarà trattenuto dall'Amministrazione Comunale sull'importo totale della fattura relativa al mese, nel quale è assunto il provvedimento. Nel caso si renda necessario a tale scopo l'emissione di apposite note di accredito e l'Operatore Economico non provveda nonostante ciò gli sia stato richiesto, l'Amministrazione Comunale ha facoltà di sospendere i pagamenti di una o più fatture nella misura necessaria a coprire l'importo della penale. Alternativamente, l'Amministrazione Comunale si riserva in ogni caso la possibilità di trattenere la penale rivalendosi direttamente sulla cauzione.

Qualora oggettivi inadempimenti alle condizioni contrattuali giustifichino le ripetute applicazioni delle suddette penali, oltre tale limite si procederà alla risoluzione del contratto a danno del fornitore.

Articolo 13 – Decadenza e risoluzione del contratto

L'Appaltatore decade dall'appalto della gestione del servizio, in caso di fallimento dell'Operatore Economico affidatario.

La decadenza dell'appalto opera inoltre, di diritto, quando nei confronti dell'Appaltatore sia stata applicata, con provvedimento definitivo, una misura di prevenzione ai sensi della L. 575 del 31/5/1965.

La risoluzione opera in ogni caso di inadempimento degli obblighi contrattuali assunti dall'O.E. affidatario. Nel caso di inadempienze gravi, ovvero ripetute, indipendentemente dai casi previsti negli articoli precedenti, l'Amministrazione Comunale avrà la facoltà di risolvere il contratto, nei modi e nelle forme di legge, previa notificazione scritta all'O. E. affidatario, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare il servizio a terzi in danno dell'O.E. affidatario e salva l'applicazione delle penali prescritte, senza pregiudizio di ogni azione per rivalsa di danni.

Qualora nel corso del contratto, l'Amministrazione Comunale accerti che l'esecuzione dello stesso non proceda secondo le condizioni stabilite, l'Amministrazione Comunale può fissare un congruo termine, entro il quale l'Operatore Economico affidatario si deve conformare a tali condizioni. Trascorso inutilmente il termine stabilito, l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di

procedere alla risoluzione del contratto, in relazione alla gravità dell’inadempienza, come meglio specificato di seguito.

Ai sensi dell’art. 1456 del Codice Civile, costituiscono cause di risoluzione contrattuale, le seguenti ipotesi:

- a) mancata attivazione dei servizi oggetto del presente Capitolato entro i termini stabiliti;
- b) perdita dei requisiti di idoneità per lo svolgimento dei servizi, oggetto del presente Capitolato;
- c) mancato possesso delle prescritte autorizzazioni, licenze, concessioni previste dalle norme legislative e regolamentari che disciplinano la materia;
- d) violazione dell’obbligo di sollevare o tenere indenne il Comune da ogni azione o pretesa di terzi;
- e) mancato rispetto delle norme sul lavoro e sulla sicurezza;
- f) gravi violazioni degli obblighi assicurativi e previdenziali, nonché relativi al pagamento delle retribuzioni al personale impiegato nell’esecuzione dell’appalto;
- g) accertata non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall’Aggiudicatario;
- h) mancata costituzione della garanzia o reintegrazione della quota-parte della garanzia eventualmente escussa nel termine di 10 giorni dalla richiesta da parte dell’Amministrazione Comunale;
- i) frode o grave negligenza nell’esecuzione del servizio;
- j) contegno abitualmente scorretto da parte dell’Aggiudicatario verso gli utenti/Cittadini;
- k) mancata sostituzione degli operatori privi dei requisiti indicati nel presente Capitolato ovvero del personale allontanato, nonché di quello che non dovesse risultare idoneo allo svolgimento del servizio;
- l) grave danno all’immagine dell’Amministrazione Comunale;
- m) mancato rispetto delle disposizioni in materia di divieto di cessione del contratto ed in materia di trattamento dei dati personali;
- n) subappalto non autorizzato;
- o) ai sensi dell’art. 3 della Legge n. 136 del 13.08.2010 e successive modifiche, nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
- p) in caso di Certificato Unico di Regolarità Contributiva (DURC) negativo per due volte consecutive;
- q) inadempienze dell’O.E. affidatario, dopo la comminazione di 3 penalità per lo stesso tipo di infrazione;
- r) inosservanze delle norme di legge relative alla gestione del personale e alla tutela dei lavoratori;
- s) mancata applicazione dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro o territoriali;
- t) abbandono del servizio e/o interruzione non motivata del servizio, salvo che per cause di forza maggiore;
- u) reiterata violazione degli orari di servizio concordati e/o definiti o impiego di personale non idoneo a garantire il livello di efficacia e di efficienza del servizio;
- v) messa in liquidazione o altri casi di cessione dell’attività dell’O.E. affidatario;
- w) motivi di pubblico interesse;
- x) ogni altra inadempienza o fatto che renda impossibile la prosecuzione del servizio, ai termini dell’articolo 1453 del Codice Civile.

Nelle ipotesi sopraindicate, il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato, a seguito di comunicazione dell’Amministrazione Comunale di volersi avvalere della clausola risolutiva. In tutti i casi previsti, l’Operatore Economico incorre nella perdita della garanzia di cui all’articolo 103 del Codice, che resta incamerata dall’Amministrazione Comunale, fatto salvo il risarcimento dei danni

per l'eventuale riappalto, e per tutte le altre circostanze che possono verificarsi. In caso di risoluzione del contratto, l'Amministrazione Comunale potrà richiedere una perizia di indennizzo, commissionata ad un Ente terzo concordato tra le parti, il cui costo sarà addebitato all'Operatore Economico affidatario.

Oltre ai casi di risoluzione prevista dalla legge, il presente contratto potrà altresì, esser risolto per il venir meno della fiducia nei confronti dell'Appaltatore, previa diffida ad adempiere entro il termine assegnato, dovuta a reiterate o gravi violazioni degli obblighi previsti nel presente contratto o al verificarsi di fatti, comportamenti o atteggiamenti incompatibili con il pubblico servizio.

Articolo 14 – Recesso dal contratto

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di recedere dal contratto per sopravvenuti motivi di interesse pubblico, anche avvalendosi di quanto disposto all'art. 92 del D. Lgs. n. 159/2011 “Codice delle leggi antimafia...”, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni e previa formale comunicazione al Referente contrattuale dell'O.E. affidatario.

Il Comune potrà recedere unilateralmente dal contratto, per motivi di opportunità, anche se sono iniziate le relative prestazioni. In tal caso l'Appaltatore avrà diritto di percepire i corrispettivi relativi alle prestazioni già eseguite al momento della comunicazione di recesso, le spese sostenute per il servizio e il mancato guadagno ai sensi dell'art. 1671 del C.C., rinunciando a qualsiasi altra pretesa di indennizzo e/o di risarcimento e/o di rimborso ad alcun titolo.

L'Appaltante si riserva altresì, il diritto di recesso nei termini e alle condizioni previste dall'art. 1, c. 13 ex L. 135/2012, nel caso in cui l'Appaltatore non si adegui ai prezzi migliorativi previsti dalle convenzioni successivamente stipulate da Consip e dalle altre centrali di committenza pubbliche.

Articolo 15 – Spese, imposte, tasse e stipulazione del contratto

Tutte le spese di appalto o di contratto, tasse, imposte, scritturazione, bolli e registrazione del contratto di affidamento del servizio, ivi comprese le relative variazioni nel corso della sua esecuzione, nonché quelle relative al deposito della cauzione, e nessuna esclusa ed eccettuata, nonché ogni altra agli stessi accessori e conseguente, sono a totale carico dell'Operatore Economico affidatario, senza diritto di rivalsa.

L'O.E. affidatario, prima della stipula, è tenuto a presentare la garanzia definitiva, pari al 10% dell'importo contrattuale, secondo quanto disposto dall'articolo 103 del Codice.

La stipulazione del contratto avverrà in forma pubblica amministrativa, nel rispetto dell'art. 3 della Legge n. 136/2010 e dell'articolo 32, comma 14, del Codice, previa acquisizione della documentazione comprovante il possesso dei requisiti generali autocertificati dal concorrente.

Si precisa sin d'ora che la regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali dovrà, in ogni caso, decorrere a partire dal 30 Maggio 2023, pur nelle more della stipulazione del contratto, in quanto, conformemente a quanto previsto dall'articolo 32, comma 8, del Codice, la mancata esecuzione immediata delle prestazioni dedotte nella procedura determinerebbe un certo e grave danno all'interesse pubblico che è destinata a soddisfare.

L'Operatore Economico affidatario, all'atto della stipula del contratto, dovrà comprovare i poteri del rappresentante che sottoscriverà il contratto stesso, mediante produzione di idoneo documento autentificato nelle forme di legge (se non acquisito già nel corso della procedura).

Le prestazioni aggiuntive e/o le soluzioni migliorative proposte dall'Operatore Economico affidatario in sede di affidamento, costituiscono obblighi contrattuali e vanno ad integrare il presente Capitolato.

Articolo 16 – Comunicazione tra le parti

Sono pienamente efficaci, ai fini della gestione dei rapporti contrattuali, le comunicazioni effettuate

alla controparte tramite telefono, posta elettronica ordinaria e/o certificata. Ciascuna delle parti si impegna a comunicare all'altra, entro dieci giorni dalla comunicazione di avvenuta aggiudicazione, i propri recapiti di telefono, di posta elettronica ordinaria e/o certificata, e a comunicare tempestivamente qualsiasi variazione degli stessi, che dovesse verificarsi nel periodo di durata del contratto, nonché eventuali problemi di funzionamento.

Articolo 17 – Controversie

Per tutte le controversie inerenti l'esecuzione del contratto si rimanda al Foro territorialmente competente per la Stazione Appaltante.

Articolo 18 – Informativa ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

I dati forniti nell'ambito della presente procedura, saranno trattati ai sensi della normativa vigente, in tema di protezione dei dati personali, con finalità di gestione amministrativa ed ottemperanza degli obblighi di legge relativi al procedimento di scelta del contraente, a cui il presente Capitolato fa riferimento, ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. b) e c) del Regolamento UE 679/2016.

I dati personali trattati sono dati anagrafici, di contatto e tutte le informazioni richieste dalla normativa in tema di contratti pubblici, di legali rappresentanti e altri soggetti fisici legati agli appaltatori che partecipano al procedimento.

I dati saranno comunicati al personale coinvolto nel procedimento per gli adempimenti di competenza. Gli stessi saranno trattati anche successivamente per le finalità correlate alla gestione del rapporto medesimo. Potranno essere trattati da soggetti pubblici e privati per attività strumentali alle finalità indicate, di cui l'Ente potrà avvalersi in qualità di responsabile del trattamento. Saranno inoltre comunicati a soggetti pubblici per l'osservanza di obblighi di legge, sempre nel rispetto della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali. Non è previsto il trasferimento di dati in un paese terzo.

Il presente trattamento non contempla alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, del Regolamento UE n. 679/2016.

Il conferimento di tali dati è obbligatorio, pena l'esclusione dal procedimento di scelta del contraente.

I dati saranno conservati per il tempo necessario a perseguire le finalità indicate e nel rispetto degli obblighi di legge correlati.

L'interessato potrà far valere, in qualsiasi momento e ove possibile, i Suoi diritti, in particolare con riferimento al diritto di accesso ai Suoi dati personali, nonché al diritto di ottenerne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento e la cancellazione, nonché con riferimento al diritto di portabilità dei dati e al diritto di opposizione al trattamento, salvo vi sia un motivo legittimo del Titolare del trattamento che prevalga sugli interessi dell'interessato, ovvero per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Il Titolare del trattamento dei dati è l'Amministrazione Comunale di MEDA, che ha avviato il procedimento, a cui l'interessato potrà rivolgersi per far valere i propri diritti. Potrà altresì contattare il Responsabile della Protezione dei Dati al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@comune.meda.mb.it.

L'interessato ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali qualora ne ravvisi la necessità.

Articolo 19 – Sicurezza e Prevenzione dei rischi

L'Affidatario è tenuto ad osservare le disposizioni di cui al D. Lgs. n. 81/2008, in ordine al proprio personale.

L'Aggiudicatario, prima di dare avvio all'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 (ex D. Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii.), si obbliga a convenire con la Stazione appaltante, il Documento Unico di Valutazione dei Rischi dovuti alle Interferenze (DUVRI) delle reciproche attività.

Previo sopralluogo congiunto sui luoghi ove dovranno essere svolti i servizi, tra la Stazione Appaltante e l'Affidatario verrà sottoscritto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI), allegato in schema al presente Capitolato.

Entro 30 giorni dall'aggiudicazione dovrà essere comunicato alla Stazione Appaltante il nominativo del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), di cui al D. Lgs. n. 81/2008 sulla sicurezza sui luoghi di lavoro individuato dall'O.E. affidatario. Lo stesso dovrà prendere tutti i provvedimenti necessari, perchè 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 della Stazione Appaltante, in materia di prevenzione degli infortuni ed igiene del lavoro. Conseguentemente, l'aggiudicatario 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 dell'Amministrazione Comunale. Tutto quanto non espressamente contenuto in materia di sicurezza nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, dovrà fare riferimento alla normativa in vigore.

Articolo 20 - Rinvio a disposizioni di legge ed Osservanza delle leggi

Il presente appalto è soggetto alle norme richiamate nel presente Capitolato, e alle norme di legge vigenti. L'Operatore Economico affidatario è tenuto al rispetto di ogni eventuale norma, che dovesse intervenire successivamente all'affidamento, e durante il rapporto contrattuale.

Nulla potrà essere richiesto o preteso dall'Operatore Economico affidatario per eventuali oneri aggiuntivi, derivanti dall'introduzione e dall'applicazione di nuove normative o regolamenti.

Per quanto non espressamente previsto nel presente Capitolato e nella lettera di invito, si farà riferimento alle norme del Codice Civile, al Codice dei Contratti Pubblici, ed alle disposizioni legislative statali, regionali e comunitarie vigenti in materia.

Le parti si impegnano a dare esecuzione al presente affidamento e successivo contratto, secondo i principi di correttezza e buona fede.