



POLITECNICO
MILANO 1863

CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA MULTILOTTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI INTEGRATI DI BIBLIOTECA E DI
SERVIZI DI SUPPORTO ALL'ARCHIVIO CORRENTE E DI DEPOSITO
DEL POLITECNICO DI MILANO**

- **Lotto 1 - Servizi integrati di biblioteca erogati presso le biblioteche universitarie site in Milano, Lecco, Mantova e Piacenza - CIG 91090333D4**
- **Lotto 2 - servizi di supporto ad attività svolte presso Mail, Registration office and Archive Unit (archivio corrente e archivio di deposito) nelle sedi di Leonardo e di Sesto Ulteriano - CIG 91090512AF**

Area Gestione Infrastrutture e Servizi

Sommario

DEFINIZIONI	4
Premesse	5
Art. 1 - Oggetto della fornitura	5
Art. 1.1 - Lotto 1 Servizi integrati di biblioteca erogati presso le biblioteche universitarie site in Milano, Lecco, Mantova e Piacenza - CIG 91090333D4	5
Art. 1.2 - Lotto 2 Servizi di supporto ad attività svolte presso Mail, Registration office and Archive Unit (archivio corrente e archivio di deposito) nelle sedi di Leonardo e di Sesto Ulteriano - CIG 91090512AF	6
Art. 2 - Durata dell'appalto	7
Art. 3 - Ammontare della fornitura	7
Art. 3.1 - Ammontare della fornitura - Lotto 1.....	8
Art. 3.2 - Ammontare della fornitura - Lotto 2.....	9
Art. 4 - Disciplina comune ad entrambi i lotti	10
Art. 4.1 - Figure di coordinamento e riferimento.....	10
Art. 4.2 - Pianificazione del servizio, tempi e modalità delle prestazioni.....	12
Art. 4.3 - Uso di macchine, attrezzature, materiali di consumo, locali, energia elettrica, linee telefoniche e di trasmissione dati.....	13
Art. 4.4 - Formazione	14
Art. 4.4.1 - Formazione per aggiornamento sw gestionale.....	14
Art. 4.4.2 - Formazione e aggiornamento professionale.....	14
Art. 5 - Contesto organizzativo dei servizi diviso per lotti	15
Art. 5.1 - Contesto organizzativo dei Servizi - Lotto 1.....	15
Art. 5.1.1 - Servizi bibliotecari nei campus e nei poli territoriali.....	15
Art. 5.1.2 - Indicazioni generali di erogazione del servizio.....	16
Art. 5.1.3 - Gestione e assistenza utenti	17
Art. 5.1.4 - Sorveglianza locali, apertura e chiusura della biblioteca.....	18
Art. 5.1.5 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico e gestione dei settori monografie a scaffale aperto e/o chiuso, opere di reference, periodici correnti	19
Art. 5.1.6 - Gestione dei movimenti di circolazione del patrimonio bibliografico, monografie e periodici e attività di support.....	20
Art. 5.1.7 - Servizi di riproduzione.....	22
Art. 5.1.8 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico.....	22
Art. 5.1.9 - Gestione dei servizi a pagamento	23
Art. 5.1.10 - Caratteristiche del personale impiegato nell'erogazione del servizio.....	24
Art. 5.1.11 - Ulteriori servizi a richiesta	26
Art. 5.2 - Contesto organizzativo del Servizio - LOTTO 2	26
Art. 5.2.1 - Procedura gestionale "Gestione posta in entrata"	27
Art. 5.2.2 - Procedura gestione posta tracciata in consegna interna (ewMailTracking).....	28
Art. 5.2.3 - Procedura gestione posta in uscita - vari vettori commerciali	28
Art. 5.2.4 - Attività di supporto alla gestione dell'archivio di deposito.....	28
Art. 5.2.5 - Caratteristiche del personale Impiegato nell'erogazione del Servizio Lotto 2.....	29

<i>Art. 5.2.6 – Orario di servizio e modalità di erogazione</i>	30
Adempimenti contrattuali comuni ad entrambi i lotti	30
Art. 6 - Clausola Sociale	30
<i>Art. 7 - Modalità di fatturazione e pagamento</i>	31
<i>Art. 8 - Garanzia definitiva per la stipula del contratto</i>	33
<i>Art. 9 - Obblighi assicurativi in capo all'Appaltatore</i>	33
<i>Art. 10 - Verifica di conformità delle prestazioni eseguite</i>	34
<i>Art. 11 - Penali</i>	34
<i>Art. 12- Risoluzione del contratto</i>	36
<i>Art. 13- Recesso</i>	36
<i>Art. 14 - Tracciabilità dei flussi finanziari</i>	36
<i>Art. 15 - Revisione prezzi</i>	37
<i>Art. 16 - Norme di riferimento</i>	37
<i>Art. 17 - Foro competente</i>	37
<i>Art. 18 - Normativa anticorruzione</i>	37
<i>Art. 19 - Responsabile del procedimento</i>	38
<i>Art. 20- Trattamento dati</i>	39
<i>Art. 21 - Contatti del punto ordinante</i>	39
<i>Art. 22 - Accesso agli atti</i>	39
<i>Art. 23 - Spese contrattuali</i>	40
<i>Art. 24 - Utilizzo del nome e del logo del Politecnico di Milano</i>	40
<i>Art. 25 - Riservatezza</i>	40

DEFINIZIONI

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

- **Amministrazione** o “Committente” o “Stazione appaltante” si deve intendere il Politecnico di Milano.
- **Appaltatore**, “Affidatario”, “Ditta” o “Impresa”, si deve intendere la Ditta o Impresa aggiudicataria dell'appalto.
- **Area Campus Life del Politecnico di Milano**, Area dell'Amministrazione universitaria che comprende il Sistema Bibliotecario di Ateneo del Politecnico di Milano, abbreviato in “SBA”, delle Biblioteche di campus e dei Poli Territoriali dell'Ateneo;
- **Area Servizi ICT (ASICT)** Area dell'Amministrazione universitaria che rende disponibile un sistema di servizi ICT che garantisce una gestione sinergica ed efficace delle informazioni a supporto della Governance, dell'Amministrazione, delle Scuole, dei Dipartimenti e dei Poli Territoriali nella relazione con studenti, docenti, fornitori e altre organizzazioni, in questa area si trova la unit MAIL, REGISTRATION OFFICE AND ARCHIVE (SMRA).
- **Archivio corrente**: l'insieme dei documenti conservati presso gli uffici usati prevalentemente per finalità pratico-amministrative, per il disbrigo degli affari in corso. La posta in entrata costituisce l'inizio del flusso documentale, dopo la valutazione sull'opportunità e/o necessità della sua registrazione a protocollo, i documenti entrano a far parte dell'archivio corrente
- **Archivio di deposito**: l'insieme dei documenti relativi ad affari esauriti, non più occorrenti alla trattazione degli affari in corso ma non ancora destinata istituzionalmente alla conservazione permanente e alla consultazione da parte del pubblico.
- **Biblioteca** si intende ogni singolo servizio/biblioteca SBA, interessato dal presente Appalto e così denominati:
 - Biblioteca Campus Leonardo - BCL – via Ampere 2 - Milano
 - Biblioteca Bovisa Candiani - BBC – via Candiani 72 - Milano
 - Biblioteca Bovisa La Masa - BBL – via Lambruschini, 4 – Milano
 - Biblioteca Ingegneria Nucleare – DENG - Via G. Ponzio, 34/3 - Milano
 - Biblioteca Polo Territoriale di Lecco Via G. Previati, 1/c - Lecco
 - Biblioteca Polo Territoriale di Mantova - Piazza d'Arco 3 - 46100 Mantova
 - Biblioteca Polo Territoriale di Piacenza - Via Scalabrini, 113 Piacenza
- **Mail, registration office and archive / Posta Protocollo e archivio (SMRA)** si intende il Servizio che gestisce la posta (in entrata ed in uscita), l'ufficio centrale di Protocollo e la sezione Archivio di deposito dell'Archivio Generale di Ateneo.

Premesse

Il Politecnico di Milano ha sempre avuto particolare attenzione alla cura con la quale viene gestito il suo patrimonio documentale, sia in ambito biblioteconomico, sia in ambito archivistico. Le numerose biblioteche del nostro Ateneo sono diventate negli anni un punto di riferimento per generazioni di studenti e docenti e la loro vitalità è percepita quale contributo alla vita culturale di Milano. La gestione documentale amministrativa, attenente più alla sfera dell'archivistica, in questa delicata fase di transizione al digitale, necessita sempre maggiori cure per risultare efficace ed al passo con le esigenze lavorative odierne.

Nel corso degli anni le attività di supporto ai servizi integrati in ambito archivistico e biblioteconomico si sono notevolmente specializzate e – pur condividendo competenze comuni – utilizzando strumenti e linguaggi molto diversi.

Le peculiarità dei servizi erogati presso le biblioteche dell'Ateneo e presso il servizio cui fanno capo l'archivio corrente e l'archivio di deposito del sistema documentale del Politecnico di Milano, considerata anche la riorganizzazione delle aree dell'Amministrazione Centrale, sono tali da rendere necessaria la suddivisione in due lotti.

Art. 1 - Oggetto della fornitura

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura di servizi integrati di biblioteca e di servizi di supporto all'archivio corrente e di deposito del Politecnico di Milano, suddivisi in 2 Lotti:

Lotto 1 - Servizi integrati di biblioteca erogati presso le biblioteche universitarie site in Milano, Lecco, Mantova e Piacenza – CIG 91090333D4

Lotto 2 - Servizi di supporto ad attività svolte presso Mail, Registration office and Archive Unit (archivio corrente e archivio di deposito) nelle sedi di Leonardo e di Sesto Ulteriano – CIG 91090512AF

Art. 1.1 - Lotto 1 Servizi integrati di biblioteca erogati presso le biblioteche universitarie site in Milano, Lecco, Mantova e Piacenza – CIG 91090333D4

Oggetto del lotto è l'affidamento dei servizi integrati di Biblioteca, nelle biblioteche dei due Campus di Milano e nelle strutture dei Poli territoriali.

Le principali attività del servizio richiesto sono:

- sorveglianza delle sale di lettura
- prima informazione e gestione dei settori monografie a scaffale aperto, opere di reference, periodici correnti;
- gestione utenti;
- gestione dei movimenti di circolazione del patrimonio bibliografico, monografie e

periodici;

- gestione dei movimenti di circolazione per il prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD);
- gestione dei servizi a pagamento;
- servizi multimediali;
- servizi di riproduzione;
- verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico;
- riordino periodico del patrimonio bibliografico.

Di seguito si elencano le sedi delle biblioteche:

- Biblioteca Campus Leonardo - BCL – via Ampere 2 - Milano
- Biblioteca Bovisa Candiani - BBC – via Candiani 72 - Milano
- Biblioteca Bovisa La Masa - BBL – via Lambruschini, 4 – Milano
- Biblioteca Ingegneria Nucleare – DENG - Via G. Ponzio, 34/3 -Milano
- Biblioteca Polo Territoriale di Lecco – PTLC - Via G. Previati, 1/c - Lecco
- Biblioteca Polo Territoriale di Mantova -PMN - Piazza d'Arco 3 - 46100 Mantova
- Biblioteca Polo Territoriale di Piacenza -PTPC - Via Scalabrini, 113 Piacenza

Art. 1.2 - Lotto 2 Servizi di supporto ad attività svolte presso Mail, Registration office and Archive Unit (archivio corrente e archivio di deposito) nelle sedi di Leonardo e di Sesto Ulteriano – CIG 91090512AF

I servizi di questo lotto sono orientati a fornire qualificato supporto alle attività di gestione documentale riferite all'archivio corrente (posta in entrata sia in formato cartaceo che elettronico) destinate a tutte le strutture dell'Ateneo ed al supporto delle attività d'archivio presso le due sedi di Milano-Leonardo e di Sesto Ulteriano, destinate a queste funzioni.

I servizi di supporto richiesti sono:

- a) Attività di front-office posta (Mail) = ricezione, smistamento e gestione di beni in consegna, aventi per destinatari persone o strutture del Politecnico di Milano (archivio corrente);
- b) Attività di front-office Protocollo (Registration Office and Archive) = valutazione, registrazione ed assegnazione di documenti in ingresso al Politecnico, sia in formato cartaceo sia in formato digitale, comprese attività di supporto all'Archivio di deposito (archivio corrente e di deposito);

Le sedi del Servizio sono le seguenti:

- Mail, Registration office and Archive Unit
piazza Leonardo da Vinci 32, Milano
Ed. 3, piano -1 (archivio corrente)
Ed.1, piano -1 (archivio di deposito)
- Archivio di Deposito, presso la struttura di Sesto Ulteriano (fraz. di San Giuliano M.se) Via

Art. 2 - Durata dell'appalto

Per ciascuno dei lotti il contratto avrà durata triennale, decorrente dalla data della sua stipula o avvio anticipato del servizio. Alla scadenza del triennio, il Politecnico di Milano potrà chiedere la proroga del servizio per un secondo triennio. Alla scadenza di tale secondo periodo, il Politecnico di Milano potrà chiedere la proroga del servizio per un terzo ed ultimo triennio, per la durata massima complessiva di 9 anni.

Art. 3 - Ammontare della fornitura

Ai sensi dell'art. 35, comma 4 del D.Lgs. 50/2016, il valore totale stimato dell'appalto, presunto e non garantito, per l'intera durata del contratto, comprese le eventuali opzioni di rinnovo e incremento contrattuale, per entrambi i Lotti è pari a € 6.022.957,44 (IVA esente) + € 1.218.570,46 (IVA esclusa) per un TOTALE complessivo di € 7.241.527,90 IVA esclusa ove dovuta come in dettaglio quantificato nella sottostante tabella:

<i>Oggetto del lotto</i>	<i>Importo posto a base d'asta comprensivo (oltre IVA) di tutte le opzioni (3+3+3 e 10%) e degli oneri della per la sicurezza</i>
Lotto 1 Servizi integrati di biblioteca presso Archives and Libraries System erogati nelle biblioteche site in Milano, Lecco, Mantova e Piacenza	€ 6.022.957,44 (IVA esente ai sensi dell'art. 10, punto n. 22 del D.P.R. 633/72)
Lotto 2 Servizi di supporto ad attività svolte presso Unit Mail, Registration office and Archive (archivio corrente e archivio di deposito).	€ 1.218.570,46 (IVA esclusa)
<i>Totale di entrambi i lotti</i>	€ 7.241.527,90

L'importo posto a base di gara per i singoli lotti è stato così determinato:

- costo orario del personale dipendente assunto da imprese Cooperative applicando il CCNL del settore Socio-Sanitario-Assistenziale-Educativo del 13 febbraio 2014, ai sensi dell'art.

23 comma 16 del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50;

- fabbisogno orario dei servizi;
- opzioni di rinnovo e incremento del 10% per eventuali modifiche, nel tempo, all'assetto dell'erogazione dei servizi ai sensi dell'art. 106 c. 1 lett. A D. lgs 50/2016.

Art. 3.1 - Ammontare della fornitura - Lotto 1

Fabbisogno in ore settimanale	Sedi	ore di servizio da lunedì a venerdì 8-22	ore di servizio da lunedì a venerdì 22-24	ore di servizio sabato 8-22	ore di servizio sabato 22-24	ore di servizio domenica 8-24	ore settimanale			
	BCL	80	10	28,5	4	32	154,5			
	BBC	55,5	0	8,25 *	0	0	55,5		* per 20 settimane	
	BBL	60	0	27	0	26	113			
	PTLC	30	0	0	0	0	30			
	PTMN	62,5	0	0	0	0	62,5			
	PTPC	40	0	0	0	0	40			
	DENG	20	0	0	0	0	20			
							tot. ore settimana	475,5	8,25	
							settimane	49	20	
TOTALE ORE ANNO								23.299,5	165	23464,5

Il valore medio orario posto a base d'asta, che tiene conto del costo contrattuale della manodopera e di costi di utili di impresa e relativi alla gestione ed alla sicurezza, stimato sulla base degli attuali livelli impiegati, è pari a **€ 25,90**.

La determinazione del prezzo offerto per l'intero appalto avverrà utilizzando come unità di misura il valore orario applicato per i servizi in orario diurno feriale. Per i servizi svolti in orario notturno o in giorni festivi sarà riconosciuto il valore orario offerto per i servizi in orario diurno feriale incrementato del 30%.

Il monte ore annuale per l'esecuzione dei servizi oggetto della procedura è stimato in complessive 23.464,5 ore, determinate moltiplicando il monte ore giornaliero di servizio al valore medio di 343 giorni/anno di apertura delle biblioteche. La settimana lavorativa per BCL e BBL è da intendersi di 7 giorni lavorativi. Presso BBC le aperture di sabato sono previste per sole 20 settimane/anno ed i giorni lavorativi della settimana sono da intendersi di 5 giorni.

L'applicazione di tale valore orario medio al monte ore annuale stimato determina un importo

annuo dei servizi appaltati, stimato presunto e non garantito, pari a € 607.788,98 IVA esente ai sensi dell'art. 10, punto n. 22 del D.P.R. 633/72.

L'importo per il primo triennio è pari a € 1.823.366,95, per l'eventuale secondo triennio è pari a 1.823.366,95 €, per l'eventuale terzo triennio è pari a 1.823.366,95 €, per un totale complessivo stimato presunto e non garantito 5.470.100,86 €, per 9 anni, oltre oneri per la sicurezza pari ad € 5.315,00 per tutta la durata dell'appalto, per un totale complessivo di € 5.475.415,86.

È prevista la possibilità di incrementare l'importo contrattuale del 10% ai sensi dell'art. 106, c. 1, lett. a) del D.Lgs. 50/2016, per eventuali modifiche, nel tempo, all'assetto dell'erogazione dei servizi, per l'importo massimo del valore posto a base di gara, pari a € 547.541,59

Ai sensi dell'art. 35, comma 4, D.Lgs. 50/2016, l'importo a base d'asta per il Lotto 1 è quindi pari a € 6.022.957,44, IVA esente ai sensi dell'art. 10, punto n. 22 del D.P.R. 633/72, comprensivo di opzione di incremento del 10% e oneri per la sicurezza.

Art. 3.2 - Ammontare della fornitura - Lotto 2

Lotto 2 - fabbisogno ore settimanale	front office posta	front office protocollo
lunedì - venerdì (9:00 - 17:00)	60	36,5
settimane di apertura (49)	2940	1788,5
Totale ore anno	4728,5	

Il valore medio orario posto a base d'asta, che tiene conto del costo contrattuale della manodopera e di costi di utili di impresa e relativi alla gestione ed alla sicurezza, stimato sulla base degli attuali livelli impiegati, tenuti in conto i diversi livelli professionali richiesti, è pari a € 25,90.

Il monte ore annuale per l'esecuzione dei servizi definiti dal capitolato è stimato in complessive 4.728,50 ore, determinate moltiplicando il monte ore giornaliero di servizio al valore medio di 245 giorni/anno (5 giorni lavorativi a settimana) di apertura della struttura. L'applicazione di tale valore orario medio al monte ore annuale stimato determina un importo annuo dei servizi appaltati, stimato presunto e non garantito, pari a € 122.479,93 IVA esclusa.

L'importo per il primo triennio è pari a € 367.439,78 oltre IVA, per l'eventuale secondo triennio è pari a € 367.439,78 oltre IVA, per l'eventuale terzo triennio è pari a € 367.439,78 per un totale complessivo stimato presunto e non garantito di € 1.107.791,33 oltre IVA, per 9 anni, comprensivo di oneri per la sicurezza pari ad € 5.472,00 per tutta la durata dell'appalto.

È prevista la possibilità di incrementare l'importo contrattuale del 10% ai sensi dell'art. 106, c. 1, lett. a) del D.Lgs. 50/2016, per eventuali modifiche, nel tempo, all'assetto dell'erogazione dei servizi, per l'importo massimo del valore posto a base di gara, pari a € 110.779,13 oltre IVA.

Ai sensi dell'art. 35, comma 4, D.Lgs. 50/2016, l'importo a base d'asta per il Lotto 2 è quindi pari ad € 1.218.570,46 (IVA esclusa) comprensivo di opzione di incremento del 10% e oneri per la sicurezza.

Art. 4 - Disciplina comune ad entrambi i lotti

Di seguito si descrivono le modalità di erogazione, organizzazione e gestione del servizio, comuni ad entrambi i lotti.

Art. 4.1 - Figure di coordinamento e riferimento

Dovranno essere nominati – prima dell'avvio del servizio – le seguenti figure:

- **Coordinatore** dell'Appaltatore (uno per ciascun lotto)
- **Referente** dell'Appaltatore (due per il lotto 1, ed uno per il lotto 2)
 - Lotto 1 – un referente per i servizi bibliotecari Leonardo e poli territoriali (presente in sede BCL) ed un referente per i servizi bibliotecari Bovisa e biblioteche dipartimentali (presente in sede BBC)
 - Lotto 2 – un referente presso SMRA

Il referente dell'Appaltatore ed il suo sostituto dovranno essere individuati, previo accordo con il DEC.

Queste figure si relazioneranno al RUP, al DEC e ai referenti interni (capo servizio o loro delegati).

Per ciascuna figura dovrà essere individuata dall'Appaltatore, un sostituto per le assenze dovute a malattia, ferie o motivi personali. in modo da assicurarne la funzione senza soluzione di continuità.

Funzioni del Coordinatore

Il Coordinatore è la figura di riferimento e costituisce l'interfaccia tra il Politecnico di Milano e l'Appaltatore, per la gestione di tutti gli aspetti del Contratto, per tutta la durata dello stesso. Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per la gestione dei Servizi, alla quale è delegata la funzione di:

- gestione e controllo di tutti i servizi oggetto del lotto di riferimento;

- coordinamento dei referenti;
- gestione della fatturazione;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica, necessaria al monitoraggio dell'esecuzione dei servizi;
- gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sottopostegli dal RUP o dal DEC.

Ogni lamentela o controversia relativa al rapporto tra personale dell'Appaltatore, utenza e personale interno delle strutture sarà discussa in contraddittorio tra il DEC e il Responsabile coordinatore.

Il Coordinatore dovrà essere reperibile telefonicamente, tramite cellulare, tutti i giorni dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 16.

Funzioni del Referente

L'Appaltatore deve individuare, previo accordo con il DEC di ciascun lotto, fra il personale impiegato presso i servizi oggetto di appalto, la figura del "Referente" la cui funzione sarà quella di garantire il funzionamento di tutto l'insieme dei servizi forniti quale sistema integrato e dinamico in grado di far fronte alle oscillazioni del flusso di utenza nei vari settori e di armonizzarsi con le attività gestionali delle strutture.

Ciascun Referente dell'Appaltatore dovrà essere reperibile telefonicamente tramite cellulare durante gli orari di apertura dei servizi.

Il Referente dovrà:

- Garantire l'interazione tra il personale dell'Appaltatore e il DEC, in coordinamento con i capi Servizio/referenti operativi del Politecnico.
- Garantire il puntuale svolgimento delle attività nei tempi e secondo le modalità concordate con il DEC.
- Assicurare la copertura di tutti i punti di servizio previsti, inclusa la tempestiva sostituzione del personale assente, in modo tale da evitare qualsiasi interruzione del servizio.
- Fornire mensilmente dati statistici sui servizi prestati, secondo schemi specifici forniti dal DEC.
- Accertare e garantire che il personale dell'Appaltatore sia adeguatamente formato a svolgere le funzioni relative al settore di assegnazione e impiegato con la massima efficacia rispetto ai flussi di utenza.
- Garantire il rispetto da parte del personale dell'Appaltatore delle norme di comportamento richieste dal DEC, in particolare rispetto all'utenza.

- Garantire che i locali, le attrezzature e il materiale di consumo siano utilizzati esclusivamente per motivi di servizio.
- Segnalare tempestivamente al DEC, in coordinamento con i capi Servizio/referenti operativi, eventuali cause di forza maggiore (ad es. scioperi dei mezzi pubblici o del proprio personale) che rendano impossibile assicurare in tutto o in parte il servizio, per i conseguenti provvedimenti.
- Garantire la diffusione capillare tra il personale dell'Appaltatore delle disposizioni fornite dai capi Servizio/referenti interni.
- Il Referente potrà proporre e mettere in atto modifiche procedurali e organizzative che migliorino l'efficienza e la speditezza del servizio e la protezione del patrimonio, delle attrezzature e degli arredi, in accordo con il RUP e il DEC e i capi Servizio/referenti operativi.
- Per il solo Lotto 1, l'Appaltatore dovrà individuare un sostituto del Referente per le pause giornaliere e per le assenze dovute a motivi personali.

Art. 4.2 - Pianificazione del servizio, tempi e modalità delle prestazioni

I servizi descritti nel presente capitolato dovranno svolgersi secondo modalità concordate con il DEC di ciascun lotto in coordinamento con i referenti interni (capo servizio o loro delegati).

In caso di necessità, i DEC, in accordo con i referenti interni (capo servizio o loro delegati) previa comunicazione all'Appaltatore, potranno stabilire eventuali mutamenti dell'orario di apertura dei servizi che non comportino modifiche del numero di ore lavoro effettivamente prestate dall'Appaltatore, senza alcun aggravio economico per il Politecnico.

Il RUP definirà il monte ore annuale delle prestazioni da effettuare per ciascun lotto, fermo restando la possibilità, previo accordo tra le parti, di variare il numero di ore assegnate ad ogni mese, compensandole (in più o in meno) nei mesi successivi.

Nell'eventualità di un trasferimento totale o parziale della sede di uno dei servizi o di accorpamenti di strutture, fatta salva la natura delle attività previste dal presente Capitolato, l'esecuzione dei servizi dovrà essere effettuata nella nuova sede e nelle modalità richieste dall'Amministrazione.

Il personale dell'appaltatore è tenuto a conoscere, in maniera puntuale, le procedure inerenti l'erogazione dei servizi oggetto di ciascun lotto.

Deve essere garantito un rapido ed efficace espletamento delle richieste, deve essere evitata la formazione di code e il sovraffollamento nelle aree limitrofe a quelle di erogazione del servizio.

Deve essere inoltre assicurata una rapida ed efficace effettuazione dei servizi erogati all'utenza

interna ed esterna, compresa la comunicazione di informazioni su specifiche procedure.

In caso di necessità, il responsabile organizzativo del Servizio (capo servizio o suo delegato) - in accordo con il DEC del Lotto - può decidere, previa comunicazione al referente dell'Appaltatore, di variare la distribuzione del monte ore giornaliero (anche per periodi superiori alla giornata di lavoro) in carico ai diversi settori del servizio.

Il materiale di consumo e le attrezzature dovranno risultare perfettamente ordinati e pronti per l'erogazione del servizio all'apertura.

L'Appaltatore risponde di ogni forma di danneggiamento, furto, mancata restituzione dei volumi dovuta a negligenza nella sorveglianza degli utenti e nel rispetto delle procedure.

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

Le attività richieste saranno svolte con la sovrintendenza ed il controllo dei responsabili dei servizi, in accordo con il DEC.

Art. 4.3 - Uso di macchine, attrezzature, materiali di consumo, locali, energia elettrica, linee telefoniche e di trasmissione dati

Il personale dell'Appaltatore è tenuto a:

- mantenere in stato ottimale di funzionamento e di ordine gli spazi, le macchine e le attrezzature affidate per l'espletamento del servizio.
- utilizzare i locali, le macchine, le attrezzature, i materiali di consumo, l'energia elettrica, le linee telefoniche e di trasmissione dati esclusivamente per le attività oggetto del presente contratto e secondo le modalità concordate con coordinamento con i referenti interni (capo servizio o loro delegati) in accordo con il DEC.
- non abbandonare materiali personali nei locali e negli armadi delle strutture di ateneo.
- impedire l'accesso ai locali non aperti al pubblico a persone non autorizzate.
- segnalare agli uffici preposti la necessità di manutenzione di attrezzi, arredi, infissi ecc., degli spazi, (comprese le macchine fotocopiatrici self-service e di altre attrezzature a disposizione del pubblico).
- indossare un cartellino di riconoscimento con indicazione del nominativo e della società di appartenenza. Tale cartellino dovrà essere fornito, prima dell'avvio del Servizio a ciascun operatore.

Art. 4.4 - Formazione

Art. 4.4.1 - Formazione per aggiornamento sw gestionale

In presenza di sostituzioni o di rilevanti modifiche o evolutive dei sw gestionali attualmente in uso (ad es. Sebina o Titulus) l'Appaltatore dovrà prevedere che il proprio personale dedicato all'Appalto partecipi ai corsi, organizzati o individuati dall'Ateneo, ai fini di renderlo in grado di garantire l'esecuzione dei servizi.

La frequenza di tali corsi da parte del personale dell'Appaltatore potrà essere prevista fino ad un massimo di 10 ore all'anno.

Per tali iniziative il compenso del costo orario degli operatori sarà a carico dell'Appaltatore e la frequenza al corso dovrà avvenire senza interruzione del servizio.

Se la Formazione necessaria superasse le 10 ore annue, le ore eccedenti saranno a carico dell'Ateneo.

Art. 4.4.2 - Formazione e aggiornamento professionale

E' richiesto che tutto il personale addetto ai servizi dell'appalto, per entrambi i lotti, sia in possesso delle seguenti certificazioni:

- formazione generale e specifica per i lavoratori (8 ore) secondo l'art. 37 del d.lgs. 81/2008 e s.m.i. / accordo Stato-Regioni del 21/12/2011;
- formazione antincendio della durata di 16 ore (rischio elevato), con accertamento dell'idoneità tecnica da parte dei vigili del fuoco, ai sensi del d.lgs. 81/2008 art. 44, 46 del D.M. 10.03.1998, Allegato IX/X;
- formazione per addetto di primo soccorso (12 ore), ai sensi del d.lgs. 81/2008 art. 45 e del D.M. 388/2003.

Il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, assorbito nell'appalto, dovrà essere in possesso delle certificazioni sopra indicate, entro il termine di 1 anno dall'avvio del Servizio, con adeguata Formazione a carico dell'Appaltatore.

Il personale non già operante o di nuova assunzione, dovrà già possedere tali certificazioni all'atto della presa di Servizio.

L'Appaltatore ha inoltre l'obbligo, a suo totale carico, di garantire il costante aggiornamento del proprio personale in funzione del suo posizionamento nei vari servizi.

Sempre a carico dell'Appaltatore, in caso di nuovo personale da inserire nei servizi, dovrà essere previsto un periodo di affiancamento da concordare con il DEC di ciascun Lotto.

Altri eventuali corsi disciplinari di approfondimento che l'Appaltatore ritenesse opportune organizzare per il proprio personale sono da intendersi a suo totale carico.

A parità oraria, l'Appaltatore deve garantire su richiesta la possibilità di trasferire unità di personale tra servizi dello stesso Lotto.

L'Ateneo potrà in ogni momento chiedere la sostituzione delle risorse umane, compreso il Referente dell'Appaltatore, qualora fossero ritenute non idonee alla perfetta esecuzione del servizio. L'Appaltatore deve adempiere alla richiesta di sostituzione nel più breve tempo possibile e comunque entro due giorni lavorativi dalla richiesta, che sarà comunicata tramite PEC.

L'esercizio di tale facoltà non comporterà oneri a carico del Politecnico.

Art. 5 - Contesto organizzativo dei servizi diviso per lotti

Nel corso degli anni le attività di supporto ai servizi integrati in ambito archivistico e biblioteconomico si sono notevolmente specializzate e – pur condividendo competenze comuni – utilizzando strumenti e linguaggi molto diversi. Si descrivono nei paragrafi successivi le attività minime richieste per l'erogazione dei servizi, distinte per lotto.

Art. 5.1 - Contesto organizzativo dei Servizi - Lotto 1

Art. 5.1.1 - Servizi bibliotecari nei campus e nei poli territoriali

I servizi bibliotecari nei campus e nei poli territoriali sono organizzati nel Sistema Bibliotecario d'Ateneo, che comprende 8 biblioteche, di cui 4 in Milano e 4 in sedi decentrate sul territorio a Piacenza, Lecco, Cremona e Mantova.

Ogni biblioteca ha un referente operativo, dipendente del Politecnico di Milano.

Le biblioteche sono organizzate a scaffale aperto e/o a deposito. I servizi verranno svolti secondo le modalità previste in ogni biblioteca e qui descritti. Le variazioni delle modalità organizzative verranno opportunamente comunicate dal Committente all'Impresa appaltatrice.

La gestione e l'assistenza degli utenti e la circolazione dei documenti viene effettuata attraverso il software di gestione biblioteche e sistemi bibliotecari attualmente in uso, SebinaNEXT di DM Cultura.

Le biblioteche osservano i seguenti orari di apertura:

- Biblioteca Campus Leonardo - 08:00-24:00 Lunedì - Domenica
- Biblioteca Bovisa Candiani - 08:30-21:00 Lunedì – Venerdì - + Sabato 09:00-17:00 (*max.*)

20 giornate/anno)*

- Biblioteca Ingegneria Nucleare – Lunedì – Venerdì 09:00–16:00
- Biblioteca Bovisa La Masa - 08:00-21:00 Lunedì - Domenica
- Biblioteca Polo Territoriale di Lecco 08:30-19:00 Lunedì – Venerdì
- Biblioteca Polo Territoriale di Mantova - 08:30-20:00
- Biblioteca Polo Territoriale di Piacenza - 09:00-13.00 14.30-19.30 Lunedì – Venerdì

* E' prevista l'apertura di sabato della Biblioteca Bovisa Candiani, dalle ore 09:00 alle ore 17:00, in concomitanza alle sessioni di esame previste dal calendario accademico. Il numero di giornate potrà subire delle variazioni dovute ad esigenze di servizio, fino ad un massimo di 20 giornate. Le giornate di sabato previste per le sessioni di esame sono 12. Le aperture del sabato sono state ricomprese nel fabbisogno orario indicato all'art. 3.1.

Art. 5.1.2 - Indicazioni generali di erogazione del servizio

Il servizio dovrà essere eseguito in conformità alle specifiche di seguito riportate.

Le indicazioni fornite nel presente Capitolato devono intendersi quali requisiti minimi che l'offerta di ogni singolo concorrente deve soddisfare per essere considerata valida.

Le ditte Concorrenti possono pertanto proporre servizi aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel presente documento, senza che ciò comporti oneri ulteriori per il Committente, né aumento del monte ore.

I servizi indicati nei paragrafi successivi sono di norma svolti in tutte le biblioteche SBA, salvo modifiche comunicate preventivamente all'Appaltatore.

L'ordine di grandezza dei movimenti di circolazione del materiale bibliografico è rappresentato nella seguente tabella, con dati riferiti al 2019 su un totale di 20.366 utenti attivi.

Biblioteca	Prestito (n. volumi)
BIBLIOTECA BOVISA CANDIANI	11.419
BIBLIOTECA BOVISA LA MASA	10.471
BIBLIOTECA CAMPUS LEONARDO	60.983
BIB. POLO TERRITORIALE LECCO	3.308
BIB. POLO TERRITORIALE MANTOVA	5.098
BIB. POLO TERRITORIALE PIACENZA	2.496

La gestione delle attività richiede una stretta collaborazione con tutti gli altri settori e servizi della biblioteca e del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

Le modalità di erogazione dei servizi descritte nei paragrafi successivi potranno variare in seguito a modifiche organizzative o per successive disposizioni del RUP concordate con il DEC

e con il responsabile organizzativo / referente della biblioteca.

Art. 5.1.3 - Gestione e assistenza utenti

Il personale dell'appaltatore, nei confronti degli utenti, dovrà eseguire le seguenti attività:

- Vigilanza sull'accesso degli utenti e risoluzione di eventuali problemi di accesso agli spazi.
- Assistenza all'accesso ai vari servizi da parte di utenti disabili con apertura e chiusura degli eventuali accessi riservati.
- Informazione agli utenti sulla struttura della biblioteca, sulle modalità di accesso ai servizi disponibili, su dislocazione e modalità di collocazione del materiale bibliografico e informativo.
- Informazione agli utenti sull'organizzazione del Sistema Bibliotecario di Ateneo, sulla dislocazione delle altre biblioteche SBA e sui servizi del Sistema bibliotecario d'Ateneo.
- Assistenza per la consultazione del portale SBA tramite i terminali a disposizione degli utenti.
- Assistenza agli utenti nella ricerca bibliografica in rete e nella consultazione delle risorse elettroniche messe a disposizione sul portale SBA (Opac, banche dati, periodici elettronici, ebooks, ecc.).
- Assistenza agli utenti per l'uso dei servizi in rete (ad es. utilizzo dei servizi dello spazio personale di SebinaYou, modalità di accesso alle risorse elettroniche da remoto, richieste di articoli attraverso il servizio NILDE ecc.).
- Assistenza agli utenti per l'uso del dispositivo per l'autoprestito.
- Gestione dei servizi su prenotazione e delle prenotazioni su app dedicata previsti nella biblioteca.
- Verifica della prenotazione su app dedicate (attualmente, l'app in uso è Affluences) e consegna delle chiavi delle sale per lo studio di gruppo.
- Risoluzione di semplici problemi informatici conseguenti alle attività di consultazione del materiale.
- Immediata segnalazione di qualsiasi anomalia o problema sulla disponibilità e consultabilità delle risorse elettroniche online al personale della biblioteca e/o ai servizi di assistenza tecnica secondo modalità concordate con il responsabile organizzativo/ referente della biblioteca.
- Fornitura di informazioni generali per telefono, e-mail e tramite qualsiasi canale di comunicazione formalmente usato in biblioteca nel rispetto della privacy.
- Gestione dei materiali informativi e della segnaletica, da esporre e da mantenere aggiornati e in ordine negli appositi spazi, da effettuare secondo le direttive fornite dal responsabile organizzativo/referente della biblioteca.

- Allestimento di opportuni avvisi all'utenza, su richiesta del referente della biblioteca, cui verranno sottoposti per l'approvazione.
- Fornitura agli utenti della modulistica e della documentazione relativa alla biblioteca.
- Controllo sull'utilizzo in sede del materiale bibliografico e di quello sia a circolazione libera che a circolazione interna, con particolare attenzione ai divieti previsti dalle norme di legge o dai vincoli contrattuali.
- Raccolta e tempestiva segnalazione al referente della biblioteca di reclami degli utenti pervenuti verbalmente o tramite altri canali di comunicazione.
- Verifiche sugli utenti in caso di attivazione dell'allarme antitaccheggio
- Assistenza rapida ed efficace agli utenti, erogazione di informazioni sugli specifici settori, controllo sull'attività di riproduzione, puntuale gestione delle attività relative al prestito intersistemico, interbibliotecario e al Document Delivery, controllo sulla consultazione del materiale e regolare riordino periodico e conclusivo del materiale documentario.
- Fornire informazioni riguardo al sistema di ateneo di riscossione oneri (pagamenti ILL, DD, oneri di mora, oneri di riproduzione, ecc.)

Art. 5.1.4 - Sorveglianza locali, apertura e chiusura della biblioteca

Il personale dell'appaltatore, nell'ambito delle operazioni di apertura e chiusura, dovrà eseguire le seguenti attività:

- Sorveglianza di tutti i locali della biblioteca, mantenimento dell'ordine e della pulizia necessari al regolare svolgimento delle attività di consultazione e lettura (ad esempio ripresa di schiamazzi e di disturbi per l'uso del cellulare con eventuale allontanamento dei disturbatori, impedimento di usi impropri dei tavoli e degli spazi, rimozione di rifiuti caduti o abbandonati sui tavoli ecc.).
- Vigilanza sull'attività di consultazione dei volumi in tutte le sale della biblioteca, al fine di evitare usi impropri, eventuali tentativi di asportazione o di danneggiamenti dei volumi, delle apparecchiature, di mobili, arredi, infissi, suppellettili od altro della biblioteca.
- Tempestiva segnalazione all'ufficio della biblioteca delle necessità di manutenzione di attrezzature, arredi, infissi, impianti elettrici, ecc. degli spazi vigilati, delle macchine fotocopiatrici self-service, delle stampanti, degli scanner, delle macchine per la consultazione dei vari formati dei materiali, o segnalazione diretta ai servizi di assistenza, nei casi e con le modalità indicate dal responsabile organizzativo / referente della biblioteca.
- Riordino degli arredi e delle attrezzature nei momenti in cui non siano in corso attività al pubblico.
- Se presenti in biblioteca, distribuzione delle chiavi degli armadietti e controllo dell'utilizzo

degli stessi, assistenza in caso di malfunzionamenti, verifica a fine giornata che tutti gli armadietti siano stati svuotati, apertura di quelli ancora occupati, recupero del contenuto e custodia nelle modalità concordate con il responsabile organizzativo / referente della biblioteca.

- Tempestiva e puntuale segnalazione del fabbisogno di materiale di cancelleria, informativo e di ogni altro materiale necessario al corretto funzionamento dei vari servizi.
- Apertura e chiusura della biblioteca: le biblioteche, esclusa la Biblioteca Ingegneria Nucleare, sono di norma aperte dal personale del Politecnico, salvo che nei giorni di sabato e domenica e quando espressamente richiesto dal DEC con comunicazione formale almeno tre giorni prima dell'evento. La chiusura è sempre a cura dell'Appaltatore.
- Presa in consegna delle chiavi presso la portineria o altro luogo espressamente indicato, conservazione delle medesime in un luogo concordato con il responsabile organizzativo / referente della biblioteca e loro restituzione alla portineria a fine servizio. L'entrata in servizio in biblioteca avviene di norma 10 minuti prima dell'apertura al pubblico.
- Prima dell'apertura al pubblico: predisposizione di tutti i locali della biblioteca (accensione luci, eventuale riordino tavoli e sedie ecc.), accensione dei computer e/o terminali di servizio e per l'utenza, della postazione di autoprestito, inserimento allarmi porte, controllo vie di fuga e funzionamento impianti di sicurezza.
- Periodico controllo del corretto funzionamento dei terminali per il pubblico, delle postazioni di autoprestito e dei sistemi antitaccheggio, da effettuarsi più volte durante la giornata, con resettaggio in caso di necessità e tempestiva segnalazione dei malfunzionamenti agli uffici della biblioteca e/o ai servizi di assistenza.
- Accensione, verifica e spegnimento delle eventuali stampanti multifunzione in rete e di ogni altra apparecchiatura a disposizione dell'utenza.
- Apertura delle porte di accesso esterno all'inizio del periodo di apertura al pubblico.
- Alla chiusura controllo accurato dell'uscita di tutti gli utenti dalle sale, spegnimento delle luci e di tutte le macchine, chiusura delle finestre, recupero e custodia degli oggetti smarriti dagli utenti, pulizia e riordino della postazione di lavoro.

Art. 5.1.5 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico e gestione dei settori monografie a scaffale aperto e/o chiuso, opere di reference, periodici correnti

Il personale dell'appaltatore dovrà inoltre eseguire le seguenti attività:

- Riordino frequente del materiale a scaffale aperto con ritiro dei volumi usurati, compattamento, e riposizionamento dei volumi fuori posto, cura dell'allineamento dei volumi e controllo dei sostegni metallici.
- Riordino del materiale a magazzino nei momenti di chiusura al pubblico o nei momenti in

cui non siano in corso attività di front-office e comunque senza che siano lasciati incustoditi i locali accessibili al pubblico e senza creare interruzioni di servizio.

- Svuotamento dei book box secondo la frequenza concordata con i referenti e ricollocazione dei volumi a scaffale.
- Ricollocazione a scaffale e riordino dei volumi depositati dagli utenti sui carrelli o sui tavoli.
- Etichettatura e collocazione a scaffale delle nuove acquisizioni e dei resi dalla rilegatura, individuazione e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi.
- Spostamento di blocchi, anche rilevanti, di materiale bibliografico per il posizionamento di volumi nuovi, restituiti, ricollocati o recuperati per ampliamento delle sezioni con maggior crescita e per interventi di riorganizzazione delle collezioni.
- Spostamenti di materiale bibliografico, variazione dell'altezza dei palchetti degli scaffali, riordino generale dei magazzini e degli spazi di lavoro e studio (banconi, cassette, schedari, tavoli ecc.).
- Verifica della disponibilità di spazio in magazzino e sui palchetti delle sale a scaffale aperto. Segnalazione delle opere danneggiate ai fini della rilegatura o dello scarto.
- Segnalazione di libri e fascicoli scomparsi, non trovati, ritrovati.
- Ricognizione inventariale periodica del materiale bibliografico sotto la guida del personale della biblioteca.
- Interventi di piccolo restauro dei volumi (conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopiatura delle pagine mancanti, strappate o usurate, minimi interventi di ripristino), individuazione dei danni e loro segnalazione secondo modalità concordate con il responsabile organizzativo / referente della biblioteca.

Art. 5.1.6 - Gestione dei movimenti di circolazione del patrimonio bibliografico, monografie e periodici e attività di support

La gestione della circolazione dei documenti viene effettuata attraverso il software di gestione biblioteche e sistemi bibliotecari attualmente in uso, SebinaNEXT di DM Cultura. Per la corretta gestione delle varie procedure l'operatore deve essere a conoscenza delle regole del prestito vigenti e deve conoscere in modo dettagliato tutte le funzioni previste per la circolazione dei documenti dal programma gestionale.

Le principali attività collegate alla circolazione dei documenti sono di seguito esplicitate:

- verifica della titolarità del richiedente alla fruizione del prestito o della consultazione;
- registrazione dei prestiti e dei rientri, tenendo conto anche delle procedure richieste dal sistema di antitaccheggio in uso;
- controllo dei dati dell'anagrafica utente e abilitazione ai servizi con particolare attenzione

all'attribuzione del Tipo utente previsto dalle norme del prestito;

- inserimento in anagrafica degli utenti esterni autorizzati e rilascio ai medesimi della tessera Tempolicard o analoga;
- controllo del materiale al rientro con aggiornamento dello stato del documento nel programma gestionale e con segnalazione al responsabile organizzativo / referente della biblioteca nei casi di danneggiamenti gravi da parte dell'utente;
- prelievo del volume presente in magazzino o presso un altro edificio e, a rientro effettuato, ricollocazione a scaffale in ordinata sequenza di collocazione, nei tempi e con la frequenza concordata con il responsabile organizzativo/ referente della biblioteca;
- recupero, controllo e registrazione del rientro dei libri restituiti nei book box;
- gestione e controllo delle prenotazioni, richieste di prestito e proroghe effettuate dagli utenti sia in presenza sia in remoto con le funzioni dello spazio personale di SebinaYOU;
- registrazione della pianificazione, ovvero della richiesta di un documento per una o più date nel futuro;
- gestione di tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di prestito intersistemico, ILL e/o DD, in coordinamento e collaborazione con i servizi centralizzati di Ateneo di ILL e DD e secondo le indicazioni del responsabile organizzativo / referente della biblioteca;
- controllo e sollecito telefonico con cadenza settimanale dei prestiti con ritardi superiori al mese, segnalazione al responsabile organizzativo / referente dei casi più gravi di ritardo e di mancata restituzione;
- tempestiva e puntuale segnalazione al personale della biblioteca di qualunque anomalia o malfunzionamento verificatisi nelle procedure del programma o comunicati dagli utenti.
- registrazione nel programma gestionale delle consultazioni interne di materiale di reference o comunque escluso dal prestito esterno, secondo le indicazioni impartite dal responsabile organizzativo/ referente della biblioteca;
- gestione di fondi bibliografici o materiali speciali, secondo le indicazioni del responsabile organizzativo / referente della biblioteca e i relativi regolamenti speciali;
- controlli periodici sullo stato dei prestiti correnti;
- utilizzo di file di controllo e monitoraggio sull'utilizzo dei servizi e sulla gestione delle attività predisposti dalla biblioteca;
- attività ausiliarie di supporto al back office, come il controllo delle anagrafiche degli utenti autoregistrati, la verifica del funzionamento delle risorse elettroniche, la registrazione di fascicoli ecc;
- gestione della casella di posta elettronica della biblioteca, archiviazione delle e-mail con richieste di rinnovo inviate dagli utenti in risposta ai solleciti, gestione diretta delle

eventuali risposte nei casi semplici, segnalazione al personale della biblioteca dei casi più complessi, inoltre al personale delle mail di interesse comune.

Art. 5.1.7 - Servizi di riproduzione

Il personale dell'appaltatore dovrà inoltre eseguire le seguenti attività:

- Accensione e spegnimento delle macchine fotocopiatrici - se presenti - controllo sull'attività di fotocopiatura self-service e assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disinceppamento, chiamata del tecnico, segnalazione fabbisogno toner e carta).
- Conoscenza da parte degli addetti delle disposizioni di legge relative all'attività di fotocopiatura e di riproduzione con qualsiasi strumento del materiale bibliografico.
- Digitalizzazione, fotocopiatura e stampa dei materiali richiesti in consultazione o con il servizio di fornitura dei documenti.
- Informazione all'utenza sui limiti previsti dalla legge sul diritto d'autore in merito alla fotocopiatura.

Art. 5.1.8 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico

La verifica dello stato di conservazione del Patrimonio bibliografico si realizza attraverso le seguenti operazioni:

- Attivazione e inserimento delle etichette antitaccheggio RFID.
- Produzione ed applicazione delle etichette di collocazione interne/esterne.
- Ricollocazione a scaffale dei volumi riparati.
- Segnalazione e regolare sostituzione di etichette usurate o mancanti con gli appositi materiali forniti dalla biblioteca.
- Segnalazione delle opere che necessitano di rilegatura e ritiro dei volumi usurati da tutti i settori, invio a settore ripristino con preparazione del materiale per la rilegatura, inserimento nel software gestionale che il volume è stato inviato al rilegatore;
- Tempestiva segnalazione al responsabile organizzativo / referente della biblioteca di eventuali problemi inerenti lo stato di conservazione dei volumi o la fruizione del materiale in tutti i suoi formati. Ritiro dei volumi usurati da tutti i settori e tempestiva consegna presso gli uffici della biblioteca del materiale danneggiato.
- Ritiro dei fascicoli sciolti da rilegare, loro segnalazione e registrazione nelle apposite liste secondo modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca (e nel sistema gestionale), tempestiva consegna del materiale presso gli uffici.
- Segnalazione di libri e fascicoli scomparsi, non trovati, ritrovati.
- Timbratura e copertinatura libri.

La gestione di tali attività richiede una stretta collaborazione con tutti gli altri settori e servizi della Biblioteca.

Art. 5.1.9 – Gestione dei servizi a pagamento

E' prevista la gestione di alcuni servizi a pagamento, quali:

- accesso alle biblioteche di utenti esterni;
- restituzione tardiva dei libri in prestito;
- prestito interbibliotecario;
- document delivery.

La restituzione in ritardo dei libri in prestito prevede il pagamento di una multa in alternativa alla sanzione della sospensione dal prestito.

La riscossione diretta dei pagamenti è al momento presente nelle biblioteche BCL, BBC e BBL ma potrebbe venire attivata anche nelle altre biblioteche citate nel capitolato.

L'Appaltatore ha l'obbligo di garantire la gestione delle attività connesse alla tariffazione dei servizi a pagamento indicati sopra: gestione del registratore di cassa, emissione di scontrini fiscali e tenuta dei registri contabili.

E' presente un registratore di cassa presso ciascuna delle biblioteche milanesi (BCL, BBC e BBL) in modalità cassa in cloud.

La responsabilità dell'intero processo è a carico dell'Appaltatore nei giorni in cui l'apertura della biblioteca è totalmente affidata a personale dell'Appaltatore (es. sabato e domenica e aperture straordinarie).

Il servizio oggetto del capitolato sopra descritto dovrà essere garantito nei giorni e nell'orario di apertura delle biblioteche in cui il servizio viene espletato.

Occasionalmente, tali orari potranno essere modificati, dalla Direzione, in occasione di eventi o manifestazioni straordinarie.

L'appaltatore con il personale messo a disposizione per le attività indicate dal presente capitolato, dovrà garantire l'esecuzione dei servizi a pagamento così come di seguito dettagliati:

- Gestione delle sanzioni pecuniarie dovute al ritardo nella consegna dei libri in prestito: ricevimento della cifra stabilita per il ritardo, emissione dello scontrino fiscale, consegna dello scontrino all'utente;
- Gestione dei servizi onerosi (ILL, DD, etc.): ricevimento della cifra stabilita per il rimborso del servizio, emissione dello scontrino fiscale, consegna dello scontrino all'utente;
- Gestione del pagamento per l'accesso alla biblioteca di utenti esterni: ricevimento della cifra stabilita per l'accesso, emissione dello scontrino fiscale, consegna dello scontrino all'utente;

- Tenuta dei registri di cassa che saranno definiti con la stazione appaltante e invio all'area amministrativo/finanziaria del Politecnico il primo giorno del mese dei documenti necessari per gli adempimenti finanziari;
- Trasferimento delle somme percepite tramite servizio cassa al referente nominato dal Politecnico di Milano.
- Accensione e spegnimento dei dispositivi e tempestiva segnalazione in caso di malfunzionamento.

Art. 5.1.10 - Caratteristiche del personale impiegato nell'erogazione del servizio

Requisiti minimi del Personale e Formazione obbligatoria

Tutto il personale destinato dall'Appaltatore all'espletamento del servizio dovrà essere in possesso dei requisiti minimi indicati nei paragrafi successivi.

La mancanza anche di uno solo dei requisiti, come sotto previsti e richiesti, sarà considerato inadempimento delle obbligazioni contrattuali e potrà determinare l'applicazione delle penali, previste dall'art. 11.

Titolo di studio ed esperienza professionale:

diploma di scuola secondaria di secondo grado e almeno un anno di esperienza lavorativa pregressa in servizi o progetti analoghi a quelli oggetto del presente capitolato, anche in modo non continuativo negli ultimi tre anni.

Conoscenze linguistiche:

competenza linguistica certificata per la lingua inglese livello B1 del quadro di riferimento per le lingue europee.

Conoscenze informatiche:

conoscenze informatiche di base (Word, Excel, posta elettronica, navigazione in Internet).

Competenze certificate:

- formazione generale e specifica per i lavoratori (8 ore) secondo l'art. 37 del d.lgs. 81/2008 e s.m.i. / accordo Stato-Regioni del 21/12/2011;
- formazione antincendio della durata di 16 ore (rischio elevato), con accertamento dell'idoneità tecnica da parte dei vigili del fuoco, ai sensi del d.lgs. 81/2008 art. 44, 46 del D.M. 10.03.1998, Allegato IX/X;
- formazione per addetto di primo soccorso (12 ore), ai sensi del d.lgs. 81/2008 art. 45 e del

D.M. 388/2003.

Per il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, assorbito nell'appalto, è richiesto che tutti gli addetti al servizio assunti siano adeguatamente formati, a carico dell'Appaltatore ed in possesso delle certificazioni richieste (compreso lingua inglese livello B1) entro il termine di 1 anno dall'avvio del servizio.

Per il personale non già operante o di nuova assunzione il possesso delle sopra citate certificazioni deve essere immediatamente garantito.

Ulteriori competenze del Personale

Il personale impiegato nell'espletamento dei servizi dovrà essere in possesso delle seguenti ulteriori competenze, all'atto di avvio del servizio:

- Conoscere la struttura del Sistema Bibliotecario di Ateneo.
- Conoscere i regolamenti del SBA e le disposizioni in vigore presso le biblioteche e assicurarne l'osservanza.
- Conoscere l'organizzazione delle biblioteche di Ateneo e avere sufficiente competenza per orientare eventualmente l'utente verso altre biblioteche partecipanti al catalogo collettivo.
- Conoscere le funzioni "Servizi" e "Anagrafiche" del software gestionale in uso, attualmente SebinaNEXT.
- Attitudine ai rapporti con il pubblico improntati alla massima cortesia e disponibilità nei confronti degli utenti all'atto dell'erogazione dei servizi.
- Saper leggere e interpretare una scheda bibliografica (cartacea e/o online) in tutte le sue parti e componenti.
- Conoscere i sistemi di collocazione adottati e saper orientare l'utente negli spazi in cui è ospitato il materiale bibliografico.
- Conoscere la normativa sul diritto d'autore.
- Essere in grado di usare la rete telematica, conoscere i servizi on-line forniti dallo SBA (portale, OPAC, banche dati, periodici elettronici, e-books, enciclopedie e dizionari online, collezioni digitali di ateneo, ecc.) e guidare l'utenza nelle ricerche bibliografiche in rete.
- Avere un'ottima padronanza della lingua italiana scritta e parlata
- Puntuale conoscenza da parte degli addetti del piano di emergenza adottato dal Committente e capacità di adottare le misure necessarie a garantire la sicurezza di utenti e personale in caso di necessità.

Qualora richiesto dal Committente il personale che svolgerà servizio nelle biblioteche dovrà frequentare iniziative di formazione organizzate dal Sistema Bibliotecario di Ateneo e

specifiche del contesto e dei servizi in cui opera, fino ad un totale annuale di 10 ore. Per tali iniziative, il compenso del costo orario degli operatori sarà a carico dell'Appaltatore e la frequenza al corso dovrà avvenire senza interruzione del servizio.

Art. 5.1.11 - Ulteriori servizi a richiesta

L'Ateneo si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore ulteriori servizi, denominati "servizi a richiesta" che non rientrano negli interventi e nei servizi previsti nell'appalto e non risultano, quindi, compresi nel prezzo posto a base di gara e non sono oggetto di valutazione nell'ambito dell'offerta economica.

I servizi a richiesta potranno essere i seguenti:

- servizio di catalogazione bibliografica utilizzando il software gestionale in uso secondo gli standard nazionali e internazionali in uso;
- servizio di riordino e catalogazione di documenti archivistici e reperti museali secondo gli standard nazionali e internazionali in uso;
- altri servizi proposti dall'appaltatore;

Il Committente si riserva in ogni caso la facoltà di poter fare eseguire, in qualsiasi momento, anche ad altre Imprese i "servizi a richiesta", qualora riscontri condizioni più convenienti e favorevoli sul mercato.

I "servizi a richiesta" dovranno essere fatturati separatamente rispetto ai servizi base del Capitolato.

Art. 5.2 – Contesto organizzativo del Servizio – LOTTO 2

Il servizio "Mail, Registration office and Archive Unit" è parte dell'area ICT Service dal 2020 e garantisce la gestione della documentazione in ingresso, della sua assegnazione all'interno delle strutture dell'ateneo, compresa l'eventuale registrazione a Protocollo, nell'ambito della gestione documentale della formazione dell'archivio Corrente.

Il servizio inoltre coordina le attività di formazione dell'archivio di deposito.

La nostra utenza è la comunità politecnica (personale docente, personale TA, ricercatori e dottorandi) alla quale l'ufficio SMRA consegna documenti e pacchi presso:

- 95-unit dell'amministrazione centrale
- 16 sedi dei dipartimenti nelle sedi di Leonardo e di Bovisa
- 5 poli territoriali

Sono circa 900 le persone abilitate al registro di protocollo (Titulus), disseminate in tutte le strutture amministrative dell'Ateneo.

La UOP (Unità Organizzativa di registrazione di Protocollo) centrale, gestisce ed assegna circa 150 protocolli al giorno, relativi a documenti in ingresso e destinati a UOR dell'Amministrazione

Centrale o alle strutture dipartimentali o ai poli territoriali dell'Ateneo.

Il ciclo di vita del documento (ingresso/valutazione – registratazione/assegnazione – conservazione) è presente nel servizio in tutte le sue fasi.

Le attività necessarie al corretto svolgimento del processo di smistamento della posta in entrata, sono indicate nella procedura gestionale “Gestione posta in entrata” (allegato X) sottolineando che si intende per “posta in entrata” tutto l’insieme degli oggetti fisici (buste, pacchi e plichi) aventi per destinatario persone o strutture del Politecnico di Milano. Le modalità di trattamento di ciascun oggetto saranno subordinate alla natura ed alla forma del materiale in consegna.

I servizi di supporto richiesti sono previsti nei tre settori del Servizio:

- a) Attività di front-office posta = ricezione, smistamento e gestione di beni in consegna, aventi per destinatario persone o strutture del Politecnico di Milano;
- b) Attività di front-office protocollo (archivio corrente) = valutazione, registrazione ed assegnazione di documenti in ingresso al Politecnico, sia in formato cartaceo sia in formato digitale;
- c) Attività occasionale di back-office archivio di deposito = supporto ad attività di valutazione e gestione delle procedure di scarto.

Le attività relative alla gestione del documento amministrativo sono – per legge – descritte nel “Manuale di Gestione Documentale”, redatto dal responsabile della gestione documentale del Politecnico di Milano, recepito dal DG ed approvato dalla Soprintendenza Archivistica per la Lombardia.

Dal 2021 tale strumento è accessibile in formato web (accessibile al sito: <https://www.manualegestionedocumentale.polimi.it/>) e costituisce il riferimento principale per la descrizione del contesto operativo delle attività del Servizio, compresi i riferimenti normativi interni, nazionali ed internazionali.

Art. 5.2.1 - Procedura gestionale “Gestione posta in entrata”

Il supporto richiesto dovrà attenersi alle indicazioni riportate nella procedura “Gestione posta in entrata” (allegato X), di cui qui si riportano gli argomenti principali:

1. Ricezione, prima registrazione e smistamento “beni in consegna”, a cura del settore POSTA
2. Trattamento della corrispondenza in arrive, apertura delle buste, assegnazione RPA, registrazione a protocollo, a cura del settore PROTOCOLLO
3. Consegna della posta interna, a cura del settore POSTA

4. Verifiche di ricezione e attività di supporto alla Fascicolazione, a cura dei destinatari (RPA) attività di supporto da parte del settore Protocollo
5. Annullamenti, aggiornamenti e tenuta dei registri, a cura del settore PROTOCOLLO

Art. 5.2.2 - Procedura gestione posta tracciata in consegna interna (ewMailTracking)

Il supporto richiesto dovrà attenersi alle indicazioni riportate nella procedura ewMailTracking (allegato Y).

Attualmente sono circa 4600 persone (docenti, personale tecnico, ricercatori, assegnisti, borsisti, dottorandi ed anche laureandi) che “potenzialmente” possono ricevere corrispondenza ai 184 “punti di consegna” definiti tra i due campus cittadini.

L'applicazione ewMailTracking in uso dal 2014 presso il nostro servizio, consente di gestire la specificità delle consegne di posta tracciata con sempre maggiore attenzione all'utente finale (interessato a seguire l'arrivo di documentazione fisica, recapitata alla sua attenzione presso il Politecnico) accettando la sfida della sostenibilità ambientale e quindi riducendo l'utilizzo di ricevute cartacee.

Il sistema consente le seguenti attività:

- registrare i plichi “tracciati” in un sistema che consenta la tracciabilità della consegna con opportune email di notifica (di avvenuta registrazione e di avvenuta consegna);
- conservare i documenti di consegna in formato pdf, consentendone la consultazione;
- consultare le localizzazioni dei plichi in consegna;

Art. 5.2.3 - Procedura gestione posta in uscita - vari vettori commerciali

La gestione della posta in uscita è un'attività che il servizio garantisce, pur nella consapevolezza di una progressiva contrazione degli invii di documentazione cartacea.

I vettori attualmente convenzionati sono:

- **Poste Italiane** – predisposizione e compilazione della modulistica prevista per la posta tracciata (cartoline, distinte e moduli riassuntivi);
- **DHL** – utilizzo del sito web dedicato (in italiano e in inglese) per la registrazione dei pacchi in uscita e il cui ritiro è onere dell'ateneo;

Il supporto al front-office posta è anche orientato a fornire assistenza telefonica o a mezzo email sulla gestione degli invii con Poste Italiane o DHL.

Art. 5.2.4 - Attività di supporto alla gestione dell'archivio di deposito

Occasionalmente – una o due volte l'anno – può essere necessario il contributo, per attività di censimento e/o valutazione del patrimonio documentale presente presso i locali dell'archivio di

deposito (sede di Leonardo e sede di Sesto Ulteriano). Le attività saranno coordinate dal caposervizio SMRA e comunicate in tempo utile per l'organizzazione del servizio.

Art. 5.2.5 - Caratteristiche del personale Impiegato nell'erogazione del Servizio Lotto 2

Le attività descritte agli articoli 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4 del presente capitolato, nonché negli allegati che sono parte integrante dello stesso, saranno affidate a personale:

- Attento e scrupoloso, consapevole della delicatezza della documentazione in gestione, siano essi pacchi, buste o email certificate;
- Con buona predisposizione ad interagire con il pubblico, sia in presenza, sia a mezzo telefono, chat o email;

Specificatamente:

- il personale dedicato al front-office posta (aiuto archivista), dovrà essere in possesso di un diploma di scuola secondaria di secondo grado e dovrà conoscere la normativa di riferimento per la gestione documentale (Codice per l'Amministrazione Digitale);
- il personale di supporto al front-office protocollo e di supporto alle attività di riordino presso l'archivio di deposito (archivista), dovrà essere in possesso di un diploma di laurea di tipo umanistico triennale o magistrale o ciclo unico e/o di percorsi qualificanti in ambito archivistico o biblioteconomico e dovrà conoscere la normativa di riferimento per la gestione documentale (Codice per l'Amministrazione Digitale);

Il personale, per entrambi i profili (aiuto-archivista e archivista), dovrà inoltre essere in possesso di:

- competenza linguistica certificata per la lingua inglese livello B1;
- conoscenze informatiche di base (Word, Excel, posta elettronica) e dei sistemi operativi Microsoft e iOS;

Il personale, per il solo archivista, dovrà conoscere le funzioni del software gestione di protocollo in uso attualmente, CINECA-Titulus.

Oltre a quanto sopra riportato, il personale dedicato al servizio dovrà inoltre essere in possesso delle seguenti certificazioni:

- formazione generale e specifica per i lavoratori (8 ore) secondo l'art. 37 del d.lgs. 81/2008 e s.m.i. / accordo Stato-Regioni del 21/12/2011;
- formazione antincendio della durata di 16 ore (rischio elevato), con accertamento dell'idoneità tecnica da parte dei vigili del fuoco, ai sensi del d.lgs. 81/2008 art. 44, 46 del D.M. 10.03.1998, Allegato IX/X;
- formazione per addetto di primo soccorso (12 ore), ai sensi del d.lgs. 81/2008 art. 45 e del D.M. 388/2003.

Per il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, assorbito nell'appalto, è richiesto che tutti gli addetti al servizio assunti siano adeguatamente formati, a carico dell'Appaltatore ed in possesso delle certificazioni richieste (compreso lingua inglese livello B1) entro il termine di 1 anno dall'avvio del servizio.

Per il personale non già operante o di nuova assunzione il possesso delle sopra citate certificazioni deve essere immediatamente garantito.

Art. 5.2.6 - Orario di servizio e modalità di erogazione

Le attività di front-office si svolgeranno presso la sede della "Mail, Registration office and Archive Unit" (ed. 3 piano -1), tra le 8 e le 17, da lunedì a venerdì, con orario continuato.

Per le sole attività di registrazione a protocollo (Titulus) è possibile prevedere che una frazione oraria, fino ad un massimo del 20% delle ore richieste, sia effettuata da remoto qualora questa modalità sia stata esplicitata in sede di offerta tecnica dell'operatore economico (criterio B.05.01) nella quale le operazioni di registrazione si effettuino da remoto. Tale opzione dovrà essere eseguita in conformità alle regole minime di sicurezza informatica indicate dall'ateneo.

Adempimenti contrattuali comuni ad entrambi i lotti

Art. 6 - Clausola Sociale

L'operatore economico si impegna, in caso di aggiudicazione, al fine di promuovere la stabilità occupazionale, ad applicare la clausola sociale secondo quanto stabilito dall'art. 50 del D.Lgs. 50/2016.

Il servizio dovrà essere svolto con personale assunto applicando il CCNL per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo, che prevede specifiche modalità di tutela degli operatori addetti al servizio in caso di cambio appalto.

Nella tabella seguente sono riportati i dati relativi al personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente.

In particolare per ogni addetto viene riportato il relativo contratto nazionale di riferimento e l'inquadramento contrattuale, la qualifica, il monte ore settimanale, l'anzianità di servizio (n° scatti), data di assunzione, la sede presso cui opera.

Attualmente i servizi previsti per il lotto 1 (biblioteche) e per il lotto 2 (SMRA – Servizio Mail, Registration office and Archive) sono forniti da un unico operatore economico in quanto la precedente procedura di gara non prevedeva la suddivisione in lotti.

L'elenco del personale attualmente impiegato è così costituito:

	livello	monte ore settimanale	anzianità (scatti)	data assunzione	data prossimo scatto	sede di attività	h/w presso biblioteche	h/w presso SMRA
operatore 1	B1	30	5	09/02/2004		Milano	100%	0
operatore 2	D1	37	5	02/09/1996		Milano	100%	0
operatore 3	D2	38	5	02/09/1996		Milano	100%	0
operatore 4	B1	21	3	01/04/2015	01/04/2023	Milano	100%	0
operatore 5	D1	25	5	01/03/2001		Milano	100%	0
operatore 6	C1	28	3	02/03/2015	01/03/2023	Milano	100%	0
operatore 7	D1	10	5	02/07/2001		Milano	100%	0
operatore 8	D2	6	5	01/03/1999		Milano	100%	0
operatore 9	C1	35	3	02/03/2015	01/03/2023	Milano	83%	17%
operatore 10	C1	23,5	2	01/12/2015	01/12/2021	Milano	100%	0
operatore 11	C1	29	0	03/06/2020	01/07/2022	Mantova	100%	0
operatore 12	C1	22	2	01/12/2015	01/12/2021	Milano	100%	0
operatore 13	B1	34	5	01/02/2010		Milano e Piacenza	56%	44%
operatore 14	B1	28	3	01/04/2015	01/04/2023	Milano	36%	64%
operatore 15	D1	33	5	07/01/2004		Milano	0	100%
operatore 16	D1	17	5	02/11/2009		Milano	100%	0
operatore 17	C1	34	3	01/04/2015	01/04/2023	Milano	100%	0
operatore 18	C1	28,5	0	07/01/2020	01/02/2022	Mantova	100%	0
operatore 19	C1	35	4	07/01/2013	01/01/2023	Milano	83%	17%
operatore 20	C1	28	3	02/03/2015	01/03/2023	Milano	100%	0
operatore 21	B1	33,5	5	01/02/2010		Milano	56%	44%
operatore 22	C1	35	4	07/01/2013	01/01/2023	Milano	100%	0
operatore 23	D1	30	5	03/04/2000		Lecco	100%	0
operatore 24	C1	35	4	07/01/2013	01/01/2023	Milano	100%	0
operatore 25	C1	11	3	01/04/2014	01/04/2022	Milano	0	100%
operatore 26	D1	25	5	02/01/1997		Milano	100%	0

Tutti gli oneri relativi a retribuzioni, compensi, sicurezza e prevenzione, previdenza ed assicurazione dei propri dipendenti e collaboratori, impiegati nell'esecuzione del presente appalto, sono a carico della Appaltatore.

L'Appaltatore si impegna, nei confronti della totalità del personale posto alle sue dirette dipendenze ed impiegato nell'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto, a rispettare le disposizioni in tema di sicurezza e condizioni di lavoro.

Art. 7 - Modalità di fatturazione e pagamento

Il pagamento dei servizi distinti per lotto avverrà entro 30 giorni a presentazione di regolare

fattura, che l'Appaltatore dovrà trasmettere all'Università con cadenza bimestrale.

Le fatture, per entrambi i lotti, dovranno essere precedute da una nota che riporti i servizi eseguiti, il dettaglio delle ore fornite per le diverse postazioni e il prezzo applicato come risultante dall'offerta in sede di gara. Tale nota dovrà essere approvata dal DEC di ciascun lotto o da suo delegato e solo in seguito a tale approvazione potrà essere emessa fattura.

Le eventuali contestazioni dovranno essere affrontate in contraddittorio tra il DEC ed il Responsabile coordinatore dell'Appaltatore.

Le sole fatture del Lotto 1 (Sistema Bibliotecario di Ateneo) dovranno riportare il numero di ore distinte per biblioteca.

Le fatture dovranno essere trasmesse in forma elettronica, secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del DM n.55/2013, indirizzandola al Codice Univoco Ufficio:

Lotto 1 = 4BYQNY

Lotto 2 = 87W7WE

Oltre al "Codice Univoco Ufficio" che deve essere inserito obbligatoriamente nell'elemento "Codice Destinatario" del tracciato della fattura elettronica, dovranno altresì essere indicate nella fattura anche le seguenti informazioni.

Informazione	Elemento del tracciato fattura elettronica
Codice Unitario Progetto (se indicato in RDO)	<CodiceCUP>
Codice Identificativo Gara	<CodiceCIG>
ORDINE (se indicato): dovrà essere indicato l'identificativo ID_DG che verrà comunicato in sede di stipula	<Dati Generali><DatiOrdineAcquisto>
CONTRATTO (se indicato): in caso di riferimento a contratto, dovrà essere indicato il numero di protocollo/repertorio che verrà comunicato in sede di stipula	<Dati Generali><DatiContratto>
NOTE CREDITO (se indicato): dovrà essere indicato il numero della fattura trasmessa	<Dati Generali><DatiFattureCollegate>

La compilazione e sottoscrizione dell'autocertificazione inerente la dichiarazione di regolarità del D.U.R.C. e la tracciabilità dei flussi finanziari dovrà precedere l'emissione della fattura.

La fattura sarà respinta tramite il Sistema di Interscambio in caso di mancato ricevimento della

predetta documentazione.

Il pagamento avverrà entro 30 giorni dalla data di ricezione della fattura, previo accertamento della prestazione da parte del direttore dell'esecuzione del contratto (DEC).

L'operatore economico può chiedere anticipazione del prezzo, come previsto dall'art.35 punto 18 del D. Lgs.50/2016.

L'erogazione dell'anticipazione è subordinata alla costituzione di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione maggiorato del tasso di interesse legale applicato al periodo necessario al recupero dell'anticipazione stessa secondo il cronoprogramma della prestazione.

Art. 8 - Garanzia definitiva per la stipula del contratto

Ai fini della stipula del contratto, l'operatore economico aggiudicatario dovrà prestare, una garanzia, denominata "garanzia definitiva", per l'importo e con le modalità stabilite dall'Art.103 del D.Lgs.50/2016.

La mancata costituzione della suddetta garanzia determina l'annullamento dell'aggiudicazione, la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria.

Art. 9 - Obblighi assicurativi in capo all'Appaltatore

L'Appaltatore assume la piena ed esclusiva responsabilità di tutti i danni che possono capitare in relazione al presente affidamento, tenendo manlevato ed indenne il Politecnico per ogni e qualsiasi danno cagionato a persone, animali e cose, siano essi terzi o personale dell'Appaltatore, verificatosi durante l'esecuzione dell'appalto, anche se eseguite da terzi di cui deve rispondere.

A tale scopo l'Appaltatore deve presentare, prima della stipula del contratto, una polizza R.C.T./O. a copertura dei rischi da responsabilità per qualsiasi danno che l'Appaltatore stesso possa arrecare al Politecnico, ai propri dipendenti e collaboratori, nonché a terzi, in relazione alle prestazioni previste nel presente Capitolato.

Il massimale della polizza assicurativa non dovrà essere inferiore ad € 2.000.000,00= per sinistro/persona/cose per ogni anno assicurativo per Responsabilità Civile verso Terzi (R.C.T.) e con massimale non inferiore ad € 1.000.000,00= per sinistro e per ogni prestatore di lavoro infortunato per ogni anno assicurativo per Responsabilità Civile per prestatori d'opera (R.C.O.).

La polizza dovrà prevedere, tra l'altro, le seguenti coperture:

- danni per interruzione e/o sospensione del servizio
- danni materiali diretti a cose di terzi
- danni a cose in consegna e custodia

qualora i danni sopra menzionati siano riconducibili a colpa o negligenza del personale impiegato nell'esecuzione del Servizio.

Il possesso della copertura assicurativa non pregiudica il risarcimento dei danni, eventualmente provocati nel corso del servizio di cui all'oggetto a titolo esemplificativo e non limitativo, carenze del contratto assicurativo per insufficiente massimale nonché per la previsione di franchigie, scoperti, limiti di risarcimento ecc.

La polizza dovrà essere mantenuta in vigore per tutta la durata del contratto.

Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa formulata secondo le prescrizioni del presente Capitolato è condizione essenziale per la stipula del contratto di appalto.

Il Politecnico di Milano dovrà risultare espressamente incluso nel novero dei terzi.

Art. 10 - Verifica di conformità delle prestazioni eseguite

Il Politecnico si riserva la facoltà di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente appalto. L'Impresa si impegna, altresì, a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche. Nell'esecuzione del servizio 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 DEC.

Art. 11 - Penali

Nel caso in cui sia rilevata una violazione degli obblighi contrattuali, intendendosi per tali le disposizioni contenute nel presente Capitolato speciale ovvero nell'offerta tecnica ed economica dell'Appaltatore, il Politecnico provvederà a formalizzare, a mezzo PEC, una circostanziata contestazione scritta con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate, assegnando all'Appaltatore un termine entro cui adempiere.

Per ogni ritardo contestato e non giustificato adeguatamente che si risolve in una non corretta gestione del servizio, l'Amministrazione si riserva di applicare una penale variabile a seconda della gravità del caso, calcolata in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate all'eventuale ritardo.

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto del Politecnico di Milano di pretendere il risarcimento di eventuali ulteriori spese e danni per le violazioni e le inadempienze che si risolvano in una non corretta esecuzione del Servizio. Il Politecnico di Milano si riserva di

applicare penali per entrambi i lotti nei casi e con le modalità di seguito descritte:

- in caso di ritardo nell'avvio del servizio, l'Amministrazione potrà applicare una penale in misura giornaliera d'importo pari all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale.
- in caso di ritardo nell'adeguamento alle richieste di modifica dell'orario di svolgimento del servizio, rispetto ai tempi stabiliti nel Capitolato tecnico e alle eventuali condizioni migliorative indicate nell'Offerta tecnica, il Politecnico potrà applicare, per ogni giorno solare interessato dal ritardo, una penale pari all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale fino ad un massimo di 10 giorni solari, decorsi i quali il Politecnico avrà la facoltà di risolvere automaticamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.;
- nel caso in cui si verificano 3 segnalazioni per omessa o non corretta esecuzione dei servizi, il Politecnico potrà applicare una penale di importo pari all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, determinato in relazione alla gravità dell'omissione o della non corretta esecuzione;
- nel caso di non tempestiva sostituzione del personale assente potrà essere applicata una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di omessa sostituzione;
- in caso di mancato adempimento di ciascuno degli obblighi previsti nel Capitolato (es. Rispetto orari di apertura / chiusura, osservanza delle prescrizioni di Sicurezza, ecc.) il Politecnico potrà applicare una penale pari all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale.
- in caso di mancato adempimento di tutte le altre prestazioni indicate nel Capitolato tecnico e differenti da quelle sopra elencate, il Politecnico potrà applicare una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale;
- in caso di mancata rispondenza delle conoscenze e delle competenze del personale richieste dal capitolato e eventualmente quelle offerte in sede di gara, sarà applicata una penale pari allo 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale.

Tutte le penali verranno applicate previo contraddittorio con l'Appaltatore, con la sola formalità della contestazione scritta dell'inadempienza all'Appaltatore, con termine di 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della stessa per eventuali difese scritte da parte di quest'ultimo.

Il Politecnico di Milano si riserva, al raggiungimento di penali per un importo pari al 10% (dieci per cento) dell'ammontare del contratto, indipendentemente da qualsiasi contestazione, di procedere alla risoluzione del rapporto, ai sensi dell'art. 1456 C.C., con PEC, fatte salve le penali già stabilite e l'eventuale esecuzione in danno del gestore inadempiente, salvo il risarcimento per maggiori danni.

Le sanzioni pecuniarie verranno fatturate dal Politecnico di Milano e, qualora non liquidate a scadenza, l'importo verrà prelevato direttamente dalla garanzia definitiva, con conseguente obbligo di reintegro.

Art. 12- Risoluzione del contratto

Il Politecnico di Milano, in qualità di committente, si riserva la facoltà di disporre la risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere ai sensi degli art. 1453 e 1454 del C.C., in caso di inadempimento dell'appaltatore anche di uno solo degli obblighi previsti dal presente contratto, salvo in ogni caso il risarcimento del danno. Il contratto inoltre potrà essere risolto di diritto, ai sensi dell'Art. 1456 del C.C., allorché il totale delle penali accumulate superi il 10% del costo dell'intera fornitura, salvo in ogni caso il risarcimento del danno.

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso il Fornitore potrà sospendere la prestazione dei servizi e/o forniture.

È espressamente inteso che in caso di perdita dei requisiti di cui all'art. 80 del D. Lgs. n. 50/2016 e nei casi previsti dai patti di integrità il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di risolvere il contratto e si riserva il pagamento in tal caso del corrispettivo pattuito solo con riferimento alle prestazioni già eseguite e nei limiti dell'utilità ricevuta.

In caso di risoluzione del contratto si procederà all'incameramento della cauzione definitiva ove richiesta o, in alternativa, l'applicazione di una penale in misura non inferiore al 10 per cento del valore del contratto.

Il Politecnico di Milano può inoltre risolvere il contratto nei casi e con le modalità previste dall'art.108 del D.Lgs.50/2016.

Nel caso in cui sia rilevata una situazione di grave inadempimento, il Committente invierà all'appaltatore, a tramite PEC, diffida ad adempiere o a presentare le proprie controdeduzioni al Responsabile dell'Esecuzione del contratto entro il termine di quindici giorni dalla ricezione.

Se l'Affidatario non provvederà all'adempimento nel termine predetto, si procederà alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 1454 c.c.

Art. 13- Recesso

Il Politecnico di Milano può inoltre recedere dal contratto nei casi e con le modalità previste dall'art.109 del D. Lgs.50/2016.

Art. 14 - Tracciabilità dei flussi finanziari

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, il Fornitore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136/2010.

Il fornitore si impegna inoltre a produrre, su richiesta della Stazione appaltante, documentazione idonea per consentire le verifiche di cui all'art. 3, comma 9 della legge 136/2010.

A pena di risoluzione del contratto, tutti i movimenti finanziari relativi alla fornitura devono essere

registrati su conto corrente dedicato e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o altri strumenti previsti dalla legge 136/2010, salvo le deroghe previste dalla legge stessa e registrati su conto corrente dedicato i cui estremi identificativi e i nominativi dei soggetti autorizzati ad operarvi dovranno essere comunicati dal Fornitore all'Ateneo prima della stipula del contratto. Il Fornitore si impegna a comunicare all'Ateneo ogni variazione dei predetti dati.

Art. 15 - Revisione prezzi

Annualmente verrà applicato l'aggiornamento dei prezzi in misura pari al 100% della variazione, accertata dall'ISTAT, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (FOI - nella versione che esclude il calcolo dei tabacchi), verificatesi nell'anno precedente, anche in caso di indice negativo.

All'inizio di ciascun anno, non appena disponibile l'indice ISTAT per l'anno precedente, il Fornitore potrà chiedere l'aggiornamento dei prezzi dovuti per l'anno in corso applicando il 100% della variazione accertata dall'ISTAT a partire dalla data di presentazione dell'offerta e fino al 31/12 dell'anno precedente. In caso di comunicazione dell'indice successiva all'emissione delle prime fatture per l'anno in corso, dovrà essere fatturata la differenza, positiva o negativa, ottenuta applicando i nuovi prezzi alle fatture già emesse.

Art. 16 - Norme di riferimento

Per tutto quanto non espressamente previsto dagli atti e documenti di gara si fa riferimento al D. Lgs.50/2016 e al Codice Civile.

Art. 17 - Foro competente

Per ogni controversia che dovesse insorgere circa l'applicazione, l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione del contratto, sarà competente il foro di Milano.

Art. 18 - Normativa anticorruzione

Il fornitore, firma digitalmente il presente disciplinare, dichiarando contestualmente quanto segue.

1) RAPPORTI DI PARENTELA

Il Fornitore dichiara che non sussistono rapporti di parentela, affinità, coniugio, convivenza tra i titolari e i soci dell'azienda e il Rettore, Prorettori, Prorettori delegati dei Poli territoriali, Direttore Generale, Dirigenti, Componenti del Consiglio di Amministrazione, i Direttori di Dipartimento,

Presidi di Scuola, visibili all'indirizzo <http://www.polimi.it/ateneo/>, RUP della presente procedura.

2) TENTATIVI DI CONCUSSIONE

Il fornitore si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Stazione appaltante e alla Prefettura, di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa.

Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini della esecuzione del contratto e il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p.

3) CONOSCENZA DEL CODICE COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI DEL POLITECNICO DI MILANO E PIANO PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE DI ATENEO

Il fornitore dichiara di conoscere il Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici del Politecnico di Milano e il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione dell'Ateneo, reperibili all'indirizzo: <https://www.polimi.it/policy/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/altri-contenuti-codice-di-comportamento/>

L'appaltatore ha l'obbligo di rispettare e di divulgare all'interno della propria organizzazione il Codice Etico e di Comportamento del Politecnico di Milano per tutta la durata della procedura di affidamento e del contratto.

Fatti salvi gli eventuali altri effetti, l'inosservanza delle norme e/o la violazione degli obblighi derivanti dal codice di comportamento dei dipendenti pubblici di cui all'art. 54 del D.Lgs. 165/2001 o al Codice Etico e di Comportamento del Politecnico di Milano comporta la risoluzione del presente contratto ai sensi dell'art.1456 del c.c.

4) EX DIPENDENTI

Il Fornitore dichiara di non avere concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e/o di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto dell'Università per il triennio successivo alla cessazione del rapporto e si impegna a non stipularli nel prossimo triennio.

Art. 19 - Responsabile del procedimento

Il Responsabile Unico del Procedimento di gara è Piero Ruggeri.

Art. 20- Trattamento dati

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE n. 679/2016, le Parti così come individuate, denominate e domiciliate dal presente contratto, in qualità di autonomi Titolari del trattamento, dichiarano reciprocamente di essere informate e di acconsentire, tramite sottoscrizione di questo documento, che i dati personali raccolti e considerati nel corso dell'esecuzione del presente contratto saranno trattati esclusivamente per le finalità previste dal contratto stesso ed in ottemperanza delle misure di sicurezza necessarie per garantire la loro integrità e riservatezza.

Le Parti, in qualità di Titolari autonomi del trattamento, si impegnano a raccogliere i dati degli interessati per le rispettive finalità rispettando il principio di minimizzazione e di consenso informato. L'eventuale utilizzo dei dati per finalità ulteriori è condizionato alla manifestazione di espresso consenso specifico da parte dell'interessato.

In caso di servizi che richiedano il trasferimento di dati personali dal Politecnico al Fornitore o la raccolta di dati personali da parte del Fornitore nell'ambito dello svolgimento del servizio, il Fornitore verrà nominato all'avvio dei servizi dal Committente con apposito atto negoziale ai sensi dell'art. 28 e seguenti del GDPR "Responsabile del trattamento" in relazione alle attività connesse alla esecuzione del presente contratto.

Punto di contatto del Responsabile per la protezione dei dati per il Politecnico di Milano è: privacy@polimi.it. Le Parti si impegnano, inoltre, ad escludere la diffusione dei dati raccolti in Paesi extra UE e/o Organizzazioni internazionali.

Art. 21 - Contatti del punto ordinante

Per eventuali informazioni è possibile contattare il Contact Center del Politecnico di Milano, telefono 02 2399 9300 – 800 02 2399, email callcenter@polimi.it, dalle ore 8.00 alle ore 19.00 dei giorni feriali e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Eventuali richieste di chiarimenti, in ordine al contenuto del Bando di gara, del presente Capitolato e del Disciplinare di gara potranno essere formulate esclusivamente per via telematica attraverso la funzione "comunicazioni" sulla piattaforma di gara Sintel di ARIA Regione Lombardia.

Art. 22 - Accesso agli atti

In caso di richiesta di accesso agli atti, come previsto dal Regolamento di Ateneo, emanato con Decreto del Direttore Generale Rep. n. 3418 Prot. n. 40374 del 18/12/2013, verrà applicato il tariffario approvato dal Consiglio di Amministrazione il 17/12/2013 visibile al seguente indirizzo: http://www.normativa.polimi.it/upload/statuti/file.php/301/Tariffario_accesso_documenti.pdf

Art. 23 - Spese contrattuali

Tutte le spese, diritti e imposte, inerenti e conseguenti alla sottoscrizione del contratto, sono a carico dell'aggiudicatario.

Art. 24 - Utilizzo del nome e del logo del Politecnico di Milano

Il Politecnico di Milano non potrà essere citato a scopi pubblicitari, promozionali e nella documentazione commerciale né potrà mai essere utilizzato il logo del Politecnico di Milano se non previa autorizzazione da parte del Politecnico stesso. Le richieste di autorizzazione possono essere inviate all'indirizzo comunicazione@polimi.it.

Art. 25 - Riservatezza

Il Fornitore si impegna a conservare il più rigoroso riserbo in ordine a tutta la documentazione fornita dal Politecnico di Milano.

Il Fornitore si impegna altresì a non divulgare a terzi e a non utilizzare per fini estranei all'adempimento dell'accordo stesso procedure, notizie, dati, atti, informazioni o quant'altro relativo al Politecnico di Milano e al suo know-how.

Il Fornitore si impegna altresì a restituire al Politecnico di Milano, entro 10 giorni dall'ultimazione delle attività commissionate tutti gli atti ed i documenti alla stessa forniti dalla Committente ed a distruggere, ovvero rendere altrimenti inutilizzabili, ogni altro atto.

Eventuali violazioni commesse dal Fornitore sulle disposizioni di cui al presente paragrafo saranno sanzionate ai sensi della normativa vigente in materia.

Milano, lì 21/02/2022

Il RUP

Piero Ruggeri