

# **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI FRONT OFFICE E DI AUSILIARIATO DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI SANT'ILARIO D'ENZA**

## **Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO**

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento in gestione dei servizi presso la Biblioteca Comunale sita in piazza Repubblica 11/E a Sant'Ilario d'Enza, compreso il riordino e la pulizia degli immobili.

Nello specifico i servizi oggetto del presente appalto sono i seguenti:

- Servizio ausiliariato (pulizia, riordino e custodia)
- Servizio front office della Biblioteca Comunale

I servizi dovranno svolgersi sotto l'osservanza delle norme contenute negli articoli che seguono e di quanto previsto in materia di retribuzione, assistenza, previdenza, igiene, sanità e sicurezza per il personale impiegato (anche se soci di cooperative).

L'accesso ai locali e l'utilizzo degli spazi è disciplinato dai seguenti regolamenti:

- “Regolamento per la concessione temporanea dei locali di proprietà comunale” approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 72/21.12.2004 e pubblicato all'albo pretorio dall'11 al 25 gennaio 2005 e in vigore dal 26 gennaio 2005;
- “Regolamento del Servizio Bibliotecario Comunale” approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 81 del 21/12/2009.

## **Art. 2 - DURATA DELL'APPALTO**

L'appalto avrà la durata di anni 2 con decorrenza dal verbale di avvio di esecuzione del contratto con possibilità di rinnovo per il biennio successivo;

Entro tre mesi dalla scadenza naturale del contratto, l'Amministrazione dovrà comunicare all'aggiudicatario l'intenzione di avvalersi della facoltà del rinnovo.

L'aggiudicatario è soggetto ad un periodo di prova di tre mesi decorrenti dal verbale di avvio di esecuzione del contratto.

Qualora durante tale periodo l'esecuzione della prestazione non rispondesse alle norme previste dal presente capitolato, il Committente ha facoltà di risolvere il contratto ed aggiudicare il servizio alla ditta che segue in graduatoria.

## **Art. 3 - IMPORTO PRESUNTO DELL'AFFIDAMENTO**

L'importo del contratto, finanziato con mezzi propri, è stabilito in € **73.506,12 (iva esclusa) annuo**, di cui € 100,00 per gli oneri della sicurezza da interferenza, per una base d'asta, comprensiva di eventuale rinnovo, pari a € **294.024,48 (iva esclusa)**, di cui € **400,00** per gli oneri della sicurezza da interferenza e precisamente i singoli importi annuali dei servizi sono così definiti:

- € **8.690,90** per la gestione del servizio di ausiliariato, **iva esclusa**;
- € **64.715,22** per la gestione dei servizi biblioteca, **iva esente**;
- € **100,00** per gli oneri della sicurezza da interferenza (piano di valutazione dei rischi).

Il monte ore indicato per ogni servizio è individuato ai fini della presentazione dell'offerta.

L'importo è comprensivo di tutti i servizi e oneri, espressi e non, derivanti dal presente capitolato.

I corrispettivi sopra indicati saranno soggetti a variazioni in base all'aggiornamento Istat annuale dal mese di luglio, a decorrere dal secondo anno dall'aggiudicazione.

## **ART. 4 - MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Sono consentite nel corso dell'esecuzione del servizio, variazioni in aumento o in diminuzione, previamente concordate con l'Amministrazione, fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto (inteso come importo totale del contratto), come previsto dall'art.106, comma 12 del D.Lgs.50/2016. In tal caso l'appaltatore dovrà realizzare il servizio alle stesse condizioni previste nel contratto originario e non potrà far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

**Inoltre, fatto salvo quanto specificatamente indicato nel presente Capitolato speciale d'appalto, anche in considerazione dell'attuale stato di emergenza sanitaria da Covid-19, l'Amministrazione comunale potrà sempre introdurre variazioni al contratto in relazione alle disposizioni che saranno previste nei DPCM man mano in vigore.**

#### **Art. 5 - SERVIZIO DI AUSILIARIATO**

Il servizio consiste nella pulizia, nel riordino dei locali e dei sanitari e nella risistemazione degli arredi mobili prima e in seguito agli eventi che si svolgeranno presso la Biblioteca.

Il servizio richiede l'impiego di due persone in quanto, per ottemperare alle norme sulla sicurezza, alcune operazioni (spostamento degli arredi e degli scaffali mobili ovvero su ruote, pulizia dei vetri non ad altezza uomo) non possono essere eseguite da un solo operatore.

La pulizia e il riordino riguarderà tutti i locali aperti al pubblico, i bagni, l'elevatore, l'ufficio del personale, i due magazzini, lo spazio interno ed esterno antistate l'ingresso principale, lo spazio esterno, quello antistante l'elevatore e l'elevatore stesso.

In occasione dell'entrata in vigore dell'orario estivo, l'orario subirà una modifica non essendo prevista l'apertura al sabato.

L'orario di lavoro dovrà svolgersi con le seguenti modalità:

- da settembre a maggio compreso (10 ore settimanali): dal lunedì al sabato da eseguirsi all'interno della fascia oraria dalle ore 6.30 alle ore 8.30;
- da giugno ad agosto compreso (8 ore settimanali): dal lunedì al venerdì da eseguirsi all'interno della fascia oraria dalle ore 6.30 alle ore 8.30;
- nelle settimane in cui si svolgono eventi che prevedano lo spostamento degli arredi mobili e il riordino delle sale, sarà richiesta la compresenza degli operatori con conseguente modifica dell'orario, fatto salvo il monte ore settimanale complessivo;

La pulitura degli spazi dovrà avvenire secondo le seguenti modalità;

- attività quotidiane: spazzatura pavimenti, spolveratura scrivanie con panno umido, pulizia computer e postazioni di lavoro del personale e degli utenti, pulizia di tutte le sedute e dei tavoli, pulizia servizi igienici, riordino sale, arieggiamento dei locali con apertura delle finestre in modalità vasistas previo sollevamento delle tapparelle automatiche in tutta la Biblioteca;
- due volte per settimana: pulitura pavimenti, deragnatura pareti, spolveratura scaffali e dorso dei libri, pulitura e aspiratura tappeti e spazio bimbi, compreso l'interno delle scaffalature su ruote, pulitura vetri interni ed esterni;
- in occasione di eventi (laboratori, iniziative, riunioni): riordino dei locali e risistemazione degli arredi mobili prima e dopo il termine delle iniziative secondo un calendario stabilito almeno una settimana prima con il responsabile della biblioteca;

L'aggiudicatario dovrà prevedere una figura responsabile del servizio che si occupi della fornitura delle attrezzature, dei prodotti e del materiale di consumo e che coordini il personale interfacciandosi con il responsabile della Biblioteca.

Nello svolgimento delle attività di ausiliariato, l'aggiudicatario dovrà collaborare con l'associazione

AUSER di Sant'Ilario d'Enza, titolare di una convenzione con l'Amministrazione comunale, per la gestione e custodia delle sale in occasione del loro utilizzo.

L'attività è quantificata in 10 ore settimanali su un arco di 40 settimane, e 8 ore settimanali per le 12 settimane estive da giugno ad agosto compreso, per un monte ore annuo complessivo di 496 ore

#### **Art. 5.1 - COSTO DEL SERVIZIO**

Costo annuale del servizio è indicativamente € **8.690,90** oltre iva 22%.

### **Art. 6 – SERVIZIO DI FRONT OFFICE DELLA BIBLIOTECA COMUNALE**

#### **Art. 6.1 - FINALITA' E OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il front office costituisce il fulcro attorno a cui si sviluppa l'attività della Biblioteca. Oltre ai servizi erogati, con particolare riferimento al prestito dei materiali librari e audiovisivi, esso rappresenta un insostituibile punto di riferimento per il reperimento di informazioni e per l'orientamento dell'utente.

#### **Art. 6.2 - DESTINATARI**

Il servizio è gratuito e rivolto a tutti i cittadini. L'accesso alla struttura della Biblioteca è libero. Per la fruizione del prestito di beni e servizi (libri, dvd, riviste, attrezzature, ecc.) è necessario sottoscrivere la tessera gratuita della Biblioteca, valida per l'intero Sistema Bibliotecario Provinciale, come stabilito dal "Regolamento del Servizio Bibliotecario Comunale" approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 81 del 21/12/2009.

Alcune attività straordinarie (incontri, laboratori, ecc.) possono essere svolte su prenotazione.

È previsto il pagamento nel caso di realizzazione di stampe e fotocopie secondo le tariffe stabilite annualmente dall'Amministrazione Comunale.

#### **Art. 6.3 – TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI RICHIESTE**

- apertura e chiusura dei locali della Biblioteca, secondo gli orari di erogazione al pubblico del servizio, con relativa custodia e gestione delle chiavi, accensione e spegnimento delle luci e dell'elevatore e di tutte le apparecchiature;
- reception del pubblico e del servizio di prima informazione, con particolare riferimento alle caratteristiche del servizio bibliotecario;
- cura del rapporto con l'utenza in relazione alle diverse fasce d'età e sorveglianza sul rispetto degli spazi e delle regole interne della biblioteca, con particolare attenzione alla silenziosità dei locali;
- reception del pubblico nell'ambito di attività culturali che esulano da quelli abituali di apertura del servizio compresa la gestione di apparecchiature multimediali e audio-video;
- utilizzo del gestionale della Biblioteca e del Sistema Bibliotecario Provinciale per la gestione e la ricerca dei libri;
- servizio di prima informazione compreso l'aiuto nella ricerca dei libri collocati a scaffale, anche cercando tematiche richieste dagli utenti che prevedano la compilazione di una piccola bibliografia;
- attivazione e disattivazione dell'allarme se necessario;
- prenotazione e assistenza di base alle postazioni informatiche, compresi tablet ed e-reader in dotazione alla biblioteca e la sorveglianza dell'utilizzo da parte degli utenti di particolari strumentazioni tecniche;
- solleciti agli utenti inadempienti anche tramite chiamata telefonica;
- gestione delle prenotazioni tramite avvisi, anche telefonici, agli utenti;
- spiegazione del funzionamento di medialibrary e del servizio wireless offerto dalla Biblioteca;
- redazione ed esposizione di bibliografie "estemporanee" in base ad eventi o tematiche specifiche;

- accoglienza delle scolaresche con eventuali visite guidate e letture per le Sezioni scolari e prescolari con una particolare attenzione alla gestione del rapporto con gli insegnanti;
- ricerca di autori e titoli attraverso il catalogo online e assistenza nella gestione telematica della tessera dell'utente sull'opac provinciale;
- sorveglianza durante le iniziative in Biblioteca delle apparecchiature audio-video;
- gestione dei materiali informativi e pubblicitari da esporre e mantenere aggiornati e in ordine negli appositi spazi in base alle regole interne della Biblioteca;
- gestione delle richieste telefoniche degli utenti relative ai servizi della Biblioteca e alla disponibilità dei volumi soggetti al prestito anche con indirizzamento delle richieste telefoniche a servizi e uffici competenti;
- iscrizione dei nuovi utenti secondo il protocollo interno della Biblioteca e inserimento nella newsletter di chi ne faccia richiesta;
- controllo quotidiano della posta elettronica all'indirizzo pubblico della Biblioteca e dei social media con la sola finalità di monitorare e rispondere prontamente alle richieste di base degli utenti;
- gestione dei servizi a pagamento collegati all'uso di fotocopiatrice e stampanti;
- gestione della fotocopiatrice e delle stampanti (alimentazione carta, cambi toner, assistenza al pubblico), e di eventuali apparecchiature prestabili (ereader, tablet, gamepad);
- erogazione di informazioni relative ai servizi ed alle attività nel Comune di Sant'Ilario d'Enza;
- accoglienza dei nuovi nati con conferimento dei libri previsti dal progetto "Baby Newsletter" del Comune;
- consegna e ricezione del materiale prestato con controllo di integrità al momento del rientro ed eventuale segnalazione al responsabile di anomalie, smarrimenti o danneggiamenti del materiale stesso;
- registrazione dei rinnovi e delle prenotazioni dei documenti al momento non disponibili utilizzando per tutte le informazioni il sistema informatico gestionale della Biblioteca;
- ricollocazione dei documenti a scaffale e verifica della corretta collocazione con frequenza giornaliera;
- gestione e trattamento dei periodici (ad eccezione della catalogazione e inventariazione), riordino dei quotidiani e delle riviste esposte, controllo delle lacune e dei fascicoli danneggiati, segnalazione delle stese al responsabile del servizio;
- svuotamento della cassetta delle restituzioni almeno due volte al giorno, nella tarda mattinata (dopo le 11) e in tarda serata (dopo le 18);
- sorveglianza degli spazi aperti al pubblico e del comportamento degli utenti e segnalazione di situazioni problematica al responsabile della Biblioteca;
- verifica del materiale ludico presente in biblioteca, secondo il protocollo interno e segnalazione di eventuali smarrimenti o danneggiamenti;
- raccolta, gestione e smistamento delle richieste di prestito interbibliotecario degli utenti e delle altre biblioteche, del prestito in rete e delle richieste d'acquisto (desiderata) da segnalare al responsabile degli acquisti, secondo i criteri stabiliti;
- gestione delle prenotazioni degli eventi programmati in Biblioteca;
- incontri con il responsabile del servizio a cadenza periodica;
- incontri annuali con il responsabile del IV settore.

#### **Art. 6.4 - PERSONALE**

N. 3 operatori in possesso di laurea ed inquadrati nella categoria D1 del CCNL delle cooperative sociali con i seguenti requisiti:

- età non inferiore ai 18 anni;
- possesso delle patente B ;
- perfetta conoscenza della lingua italiana e una buona conoscenza di almeno una lingua straniera;
- due operatori con 2 anni di esperienza in attività analoghe di front office in ambito bibliotecario

e un operatore con almeno 6 mesi di esperienza;

#### **Art. 6.5 - FORMAZIONE**

L'aggiudicatario dovrà prevedere un programma di formazione ed aggiornamento per il personale impiegato con un monte ore minimo di 20 ore annue con particolare riferimento alle seguenti aree tematiche:

- formazione specifica per gli ambiti di specializzazione della Biblioteca: letteratura per l'infanzia, lettura ad alta voce, progetto Nati per Leggere, gestione dei gruppi di lettura e gaming in Biblioteca;
- formazione sul problem solving, redazione di una newsletter, gestione della comunicazione tramite i social network e gestione dell'utente da remoto.

#### **Art. 6.6 - ORARIO**

L'attività è quantificata in **3200** ore annue per **52** settimane di cui:

- ore **3.096** di apertura di servizio al pubblico con la presenza di minimo due addetti per favorire una maggiore compresenza, per garantire una migliore qualità del rapporto con l'utenza in particolare per quanto riguarda le operazioni di registrazione a terminale degli iscritti, dei documenti dati a prestito e rientranti in modo da non creare lunghe attese negli orari di maggiore affluenza;
- ore **104** per incontri e attività rivolte all'utenza anche fuori dall'orario di apertura secondo le indicazioni del responsabile del servizio;

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

- da settembre a maggio: martedì e venerdì ore 9-12; dal lunedì al sabato ore 15-19 (orario ordinario);
- da giugno ad agosto: martedì, mercoledì e venerdì ore 9-12; dal lunedì al venerdì ore 15-19 (orario ordinario).

L'Amministrazione Comunale, previa comunicazione all'aggiudicatario, si riserva la facoltà di:

- tenere chiusa la Biblioteca per brevi periodi (ad es. in caso di ponti festivi) o per cause di forza maggiore;
- modificare gli orari, sia in aumento che in diminuzione, entro i limiti e le modalità stabilite dal presente Capitolato.

#### **Art. 6.7 – ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO**

Faranno carico all'aggiudicatario tutte le spese di manutenzione ordinaria e di verifica di un corretto funzionamento delle postazioni informatiche del Servizio di front office descritte **nell'allegato B**;

#### **Art. 6.8 - COSTO DEL SERVIZIO**

Costo annuale del servizio è indicativamente € **64.715,22** iva esente.

#### **ART. 7 - SPESE ED ONERI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

Faranno carico al Comune di Sant'Ilario d'Enza, le spese relative a:

- manutenzione straordinaria degli immobili;
- pagamenti utenze;
- fornitura e messa in opera degli strumenti, nonché cablaggio impiantistico dei locali;
- realizzazione di progetti, iniziative ed attività di interesse comunale, non specificati nel capitolato;
- determinazione delle tariffe dei servizi oggetto del presente capitolato;

#### **Art. 8 - REQUISITI GENERALI DEL PERSONALE DELL'AGGIUDICATARIO**

1. Il personale dell'aggiudicatario deve tenere un comportamento irreprensibile ed agire in ogni

circostanza con la massima diligenza, garantendo il rispetto del decoro legato al contesto dell'ambiente in cui opera.

2. Il personale dell'aggiudicatario dovrà portare ben visibile la tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione della ditta di appartenenza come previsto dall'art. 26 del D.Lgs. 81/2008.

## **ART. 9 - OBBLIGHI GENERALI DELL'AGGIUDICATARIO**

L'aggiudicatario si impegna a rispettare gli standard qualitativi, le norme di funzionamento dei servizi e tutte le procedure così come definiti dal Responsabile del IV Settore sulla base dei Regolamenti citati all'art. 1 del presente capitolato e della normativa vigente.

L'aggiudicatario dovrà:

- 1) garantire tutti i servizi oggetto del presente capitolato per i periodi e secondo le condizioni indicate;
- 2) comunicare il nominativo e il recapito telefonico di un responsabile deputato a sovrintendere l'andamento del contratto nella sua interezza e a mantenere i contatti con il Responsabile del IV Settore;
- 3) provvedere con tempestività alla sostituzione, secondo i tempi e modalità indicati nel progetto gestionale presentato in fase di offerta, con personale di pari qualifica e profilo professionale degli operatori assenti per qualsiasi motivo, con spese a proprio carico e senza onere alcuno a carico del comune;
- 4) assicurare la stabilità e la continuità del personale salvo casi di forza maggiore;
- 5) partecipare ai programmi di aggiornamento organizzati dall'Amministrazione comunale per i propri dipendenti qualora se ne ravvedesse l'opportunità al fine di garantire la necessaria integrazione e funzionamento dei servizi.
- 6) impegnarsi a sostituire tempestivamente il personale che, a parere motivato dell'Amministrazione comunale e su richiesta scritta, si sia dimostrato non idoneo ad un corretto svolgimento dei compiti assegnati;
- 7) in caso di sospensione del servizio per cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali ecc.) o di anomalie occorse durante l'espletamento dei servizi, l'aggiudicatario si impegna ad informare tempestivamente il Responsabile del IV Settore. La proclamazione e l'eventuale possibilità di interruzione dell'erogazione del servizio a causa dello sciopero del personale dipendente dell'aggiudicatario, deve essere comunicato 48 ore prima all'Amministrazione Comunale e all'utenza;
- 8) organizzare le attività di supporto del servizio (programmazione turni, ferie, sostituzioni personale, ecc.) da intendersi eccedenti l'orario richiesto per lo svolgimento del servizio;
- 9) garantire, da parte degli addetti al servizio, la massima riservatezza su ogni aspetto delle attività dei servizi e assicurare il rispetto della puntualità degli orari;
- 10) garantire la puntuale applicazione della vigente normativa in materia di sicurezza sul lavoro (D.Lgs. n. 81/2008), relativamente alle parti applicabili, e di ogni altra norma in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, anche emanata durante il corso dell'appalto, in ogni sua fase, sia per quanto riguarda le modalità operative, mediante l'attivazione di tutte le procedure necessarie per la prevenzione degli infortuni, sia per quanto concerne le attrezzature eventualmente impiegate, mediante l'eventuale utilizzo di dispositivi di protezione e attrezzature antinfortunistiche, nonché l'adempimento di tutti gli obblighi di formazione ed informazione dei dipendenti ed ogni altro obbligo di legge.

Tali condizioni devono essere volte alla tutela sia dei propri lavoratori sia di altri soggetti che, a vario titolo e comunque motivatamente, possono trovarsi all'interno dell'area interessata dai lavori durante l'esecuzione degli stessi. Il Comune è quindi esplicitamente esonerato relativamente ad eventuali inadempimenti dell'aggiudicatario in qualche modo ricollegabili direttamente o indirettamente con quanto richiesto dal D. Lgs. n. 81/08. L'aggiudicatario dovrà inoltre provvedere all'adeguata informazione, formazione, addestramento e aggiornamento del

personale addetto e degli eventuali sostituti in materia di sicurezza ed igiene del lavoro ai sensi degli artt. 36 e 37 del D.L.gs. n. 81/2008. Gli obblighi formativi si estendono alla prevenzione degli incendi (medio rischio) ed al primo soccorso, comprovata da appositi attestati, e dalla formazione dei preposti (art. 19 del D.Lgs. n. 81/2008).

L'aggiudicatario è tenuto ad assicurare il personale addetto contro gli infortuni e si obbliga a far osservare le norme antinfortunistiche ed a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alla vigente normativa in materia di tutela e della sicurezza sul lavoro.

- 11) attuare, nei confronti del personale dipendente e, se cooperativa, anche nei confronti dei soci, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili - alla data di stipulazione del presente contratto - alla categoria nella provincia di Reggio Emilia, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria e applicabile nella località, nonché a versare con la regolarità prevista dalle norme di settore i contributi di legge in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa. Gli obblighi suddetti sussistono anche se il contraente non sia aderente alle associazioni di categoria stipulanti, ovvero se receda da esse, e permane anche dopo la scadenza dei contratti collettivi, fino al loro rinnovo. I diritti e le garanzie a tutela del lavoro devono in ogni caso essere garantiti ad ogni prestatore d'opera a qualunque titolo associato all'impresa contraente;
- 12) essere responsabile verso l'Amministrazione del buon andamento dei servizi assunti, del corretto uso delle attrezzature e di tutto il materiale eventualmente avuto in consegna, dell'operato e della disciplina dei propri dipendenti;
- 13) adottare, nella conduzione e gestione del servizio, tutti i provvedimenti e le cautele atti ad evitare danni alle persone, ai beni e alle cose in relazione delle peculiarità degli spazi interessati e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento dei servizi appaltati.

#### **CLAUSOLA SOCIALE:**

L'Aggiudicatario è obbligato in via prioritaria, sulla base della Clausola di garanzia occupazionale prevista dall'art. 50 del D. L.gs. 50/2016, ad assumere ovvero utilizzare gli stessi addetti che operavano alle dipendenze dell'appaltatore uscente, a condizione che il loro numero e la loro qualifica si armonizzino con l'organizzazione dell'impresa prescelta dall'aggiudicatario, sempre nel rispetto dei principi del Trattato CE.

#### **ART. 10 - OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

Le funzioni di indirizzo, direzione, controllo e programmazione delle attività e dei servizi sono esercitate dall'Amministrazione comunale.

L'Amministrazione comunale si impegna a mettere in grado l'aggiudicatario di svolgere correttamente il servizio sopra specificato, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza.

In caso di sciopero dei dipendenti pubblici in biblioteca, la stessa resterà chiusa e nessun servizio sarà richiesto all'aggiudicatario; in tali casi l'Amministrazione si impegna a informare per iscritto con un preavviso di almeno 48 ore.

#### **ART. 11 - VARIAZIONI ORARIE DISPOSTE DALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di modificare a suo insindacabile giudizio gli orari di apertura dei servizi sopra descritti.

#### **ART. 12 – COPERTURA ASSICURATIVA**

L'aggiudicatario risponderà di tutti gli eventuali danni, a persone e/o cose, cagionati a terzi nell'esecuzione dell'appalto e nell'espletamento dei servizi che ne formano oggetto, come descritti nel presente capitolato d'onere, riconducibili a fatto od omissione dell'aggiudicatario stesso o di suo personale dipendente ovvero di operatori o addetti che a qualsiasi titolo prestano la loro opera per

conto del medesimo - tenendo al riguardo sollevata l'Amministrazione comunale da ogni responsabilità e da qualsiasi richiesta risarcitoria o pretesa da chiunque avanzata nei confronti della stessa.

1. L'aggiudicatario è tenuto a provvedere a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione dei beni eventualmente danneggiati nell'ambito delle strutture indicate all'art. 1, previa autorizzazione dell'Ufficio preposto dell'Amministrazione comunale, restando convenuto che l'accertamento dei danni sarà effettuato dall'Amministrazione comunale in contraddittorio con i rappresentanti dell'aggiudicatario.
2. A copertura dei danni a cose e/o a persone causati a terzi (compresi gli utenti) o che possano derivare ai prestatori di lavoro, durante e in relazione all'esecuzione dell'appalto e allo svolgimento delle attività e dei servizi che ne formano parte, l'aggiudicatario si obbliga a stipulare - o ad integrare eventuale contratto già esistente - e mantenere valida ed efficace, per tutta la durata dell'appalto - una polizza di assicurazione della **Responsabilità civile verso terzi (RCT) e prestatori d'opera (RCO)**, la quale deve:
  - prevedere massimali di garanzia per sinistro non inferiori a:
    - euro **2.500.000,00** complessivamente per il sinistro, con i limiti rispettivamente di
    - euro **1.500.000,00** per persona - *terzo o prestatore di lavoro* - che abbia subito danni per morte o lesioni corporali
    - euro **1.000.000,00** per danni a cose, indipendentemente dal numero dei danneggiati.
  - essere riferita ai rischi derivanti dallo svolgimento del complesso delle attività e servizi oggetto dell'appalto, come descritti nel presente capitolato d'oneri/disciplinare, comprese le attività accessorie e complementari a quelle principali e prevalenti;
  - ricomprendere la responsabilità civile personale dei lavoratori subordinati e parasubordinati dell'aggiudicatario nonché la responsabilità dell'aggiudicatario per fatto di qualsiasi persona che presti, a qualsiasi titolo, la propria opera nell'espletamento dell'attività e nella gestione dei servizi oggetto di appalto;
  - ricomprendere la responsabilità derivante all'aggiudicatario per i danni causati a terzi dalle persone - compresi i minori nel tempo in cui si trovino sotto la sua vigilanza - del fatto delle quali sia tenuto a rispondere a termini di legge (*r.c. di tutori, precettori e maestri d'arte - ex art. 2048 c.c.*);
  - ricomprendere nel novero dei terzi gli utenti minori che si devono intendere terzi fra loro;
  - comprendere la copertura per i danni alle cose di terzi in consegna e custodia all'Assicurato;
3. L'esistenza e la validità della copertura assicurativa nei limiti minimi previsti dovrà essere documentata con deposito di copia della relativa polizza quietanzata, nei termini richiesti dall'Amministrazione comunale e in ogni caso prima della stipulazione del contratto, fermo restando che l'assicurazione dovrà avere validità per tutta la durata dell'appalto;
4. Al fine di garantire la copertura assicurativa senza soluzione di continuità, l'aggiudicatario si obbliga a produrre, ad ogni scadenza, copia del documento quietanzato attestante il rinnovo di validità dell'anzidetta assicurazione;
5. Resta in ogni caso precisato che costituirà onere a carico dell'aggiudicatario, il risarcimento degli importi dei danni - o di parte di essi - che non risultino risarcibili in relazione alla eventuale pattuizione di scoperti e/o franchigie contrattuali ovvero in ragione della sottoscrizione di assicurazioni insufficienti, la cui stipula non esonera l'aggiudicatario stesso dalle responsabilità incombenti a termini di legge su di esso o sulle persone della cui opera si avvalga, né dal rispondere di quanto non coperto, totalmente o parzialmente, dalla sopra richiamata copertura assicurativa.

### **ART. 13 – DIVIETO DI CESSIONE - SUBAPPALTO**

È vietata, a pena di nullità, la cessione totale o parziale del contratto.

È fatto divieto all'aggiudicatario di cedere in subappalto il servizio, senza il preventivo consenso scritto dell'Amministrazione e nei limiti del 40%, pena l'immediata risoluzione del contratto.

#### **ART. 14 – CONTROLLO DI GESTIONE**

L'aggiudicatario deve produrre, un report di verifica riferito al **Servizio di front office** da presentare semestralmente (gennaio e luglio). Il report dovrà contenere le attività eseguite nonché una valutazione complessiva dell'attività svolta con la specifica delle eccellenze e dei punti di debolezza.

La verifica dovrà contenere inoltre i report degli incontri eseguiti tra il personale dell'aggiudicatario (coordinatore e il personale di riferimento) e degli incontri eseguiti tra il referente della biblioteca e il personale di riferimento dell'aggiudicatario

Gli elaborati contenenti i risultati di tali controlli dovranno essere consegnati al Responsabile del IV Settore.

L'Amministrazione comunale, almeno una volta l'anno, esegue la verifica di efficacia ed efficienza ed il controllo della buona esecuzione del servizio. In ogni caso tale azione di controllo potrà essere eseguita in qualsiasi momento e senza dover dare alcun preavviso all'aggiudicatario.

Per tale attività di verifica e controllo, l'Amministrazione comunale può avvalersi dell'opera di funzionari e consulenti anche esterni alla propria struttura.

#### **ART. 15 - MODALITA' DI PAGAMENTO**

La fatturazione del corrispettivo dovrà essere effettuata mensilmente.

Il pagamento delle fatture avverrà, previa verifica a cura dell'Amministrazione Comunale, entro 30 giorni dalla trasmissione con le modalità previste per la tracciabilità dei pagamenti.

Le fatture, redatte in formato elettronico secondo le norme fiscali in vigore dovranno riportare tutte le indicazioni richieste per l'accettazione delle fatture elettroniche. Si procederà al pagamento a seguito della verifica della regolarità contributiva dell'appaltatore.

##### **Fatturazione elettronica.**

A decorrere dal 31 marzo 2015, i Comuni non potranno più accettare fatture che non siano trasmesse in formato elettronico, secondo i requisiti stabiliti dal D.M. n. 55/2013. Inoltre, a decorrere dal 30 giugno 2015 questi Comuni non potranno procedere ad alcun pagamento, nemmeno parziale, fino alla ricezione della fattura in formato elettronico, secondo i requisiti tecnici stabiliti dal D.M. n. 55/2013.

**Il D.M. n. 55/2013** dispone che il Comune individui gli uffici destinatari delle fatture elettroniche, registrando tali uffici presso l'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA), il quale provvede a rilasciare a ciascun ufficio un codice univoco da inserire nella fattura elettronica. **La mancata o errata indicazione nella fattura del codice univoco dell'ufficio destinatario della pubblica amministrazione debitrice comporta lo scarto della fattura e pertanto il mancato pagamento del stessa.**

Il codice univoco del Comune di Sant'Ilario d'Enza destinatario delle fatture elettroniche è: UFH3M9.

##### **Scissione dei pagamenti (Split Payment).**

Si informa altresì che i Comuni rientrano nel regime di cui all'art.1, comma 629 lettera b), della legge 23 dicembre 2014 n. 190 (Split Payment).

Tutte le fatture emesse dal 1° gennaio 2015, per la fornitura di beni e servizi, dovranno essere predisposte nel rispetto delle nuove disposizioni previste dalla citata normativa.

Nella fattura dovrà essere obbligatoriamente inserita l'annotazione "SCISSIONE DEI

**PAGAMENTI**”, così come disposto dall’art. 2 del Decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze del 23/01/2015.

L’Amministrazione Comunale provvederà al pagamento della sola base imponibile al netto di eventuali note di accredito, provvedendo successivamente al versamento dell’IVA esposta in fattura.

#### **Art. 16 - TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI**

L’aggiudicatario, a pena di nullità del contratto e quindi di risoluzione di diritto dello stesso, è tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall’art. 3 della Legge 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all’appalto.

In particolare, l’aggiudicatario dovrà:

1. comunicare gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati, anche in via non esclusiva, alle operazioni economiche di cui al presente contratto – ex art. 3 L. 136/2010 - entro sette giorni dalla loro accensione o dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi;
2. indicare, in ogni transazione posta in essere, il Codice Identificativo di Gara (C.I.G.) fornito in precedenza.

Qualora l’appaltatore abbia notizia dell’inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria, deve darne immediata comunicazione alla stazione appaltante e alla Prefettura – Ufficio Territoriale di Governo della provincia ove ha sede la stazione appaltante o l’amministrazione concedente.

Qualora l’aggiudicatario non assolva agli obblighi previsti dall’art.3 della L.136/2010 come specificati nei precedenti commi, il presente contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi del comma o del citato art.3.

La clausola riportante gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari dovrà essere inserita in tutti i contratti sottoscritti dall’aggiudicatario con i subappaltatori ed i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al servizio di gestione del sistema informativo di cui al presente capitolato e le Amministrazioni Comunali potranno verificare in ogni momento l’adempimento. L’aggiudicatario, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell’inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla L. 136/2010 dovrà procedere all’immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente l’Amministrazione Comunale e la Prefettura competente.

#### **ART. 17 - CAUZIONE DEFINITIVA**

A garanzia dell’esatto adempimento degli obblighi assunti, l’aggiudicatario presta cauzione nella misura prevista dall’art. 103, comma 1, del D.Lgs. 50/2016.

Ogni qualvolta il Comune si rivalga sul deposito cauzionale, l’aggiudicatario è tenuto a provvedere al reintegro nel termine di 30 giorni. La garanzia definitiva è progressivamente svincolata a misura dell’avanzamento dell’esecuzione fino a un massimo dell’80% dell’iniziale importo. L’ammontare residuo della garanzia verrà svincolato ai sensi dell’art. 103 del D.Lgs n.50/16.

La cauzione definitiva, richiesta a garanzia della corretta esecuzione dell’appalto, resta vincolata fino al termine del rapporto contrattuale e sarà restituita solo dopo la liquidazione dell’ultimo conto e consegnata non prima che siano definite tutte le ragioni di debito e credito ed ogni altra eventuale pendenza.

#### **ART. 18 - RESPONSABILITÀ E SANZIONI**

L’Amministrazione Comunale ha diritto di applicare, oltre alla trattenuta del corrispettivo dovuto, le

seguenti penali:

- a) per ogni assenza di ciascun operatore, non giustificata e fatti salvi i casi di forza maggiore: penale fino a Euro 150,00;
- b) per ogni singolo servizio non effettuato o effettuato in difformità rispetto a quanto stabilito dal presente capitolato o dal Responsabile del IV settore: fino ad un massimo di Euro 1.000,00;
- c) per mancato rispetto di ogni singola prescrizione del capitolato, diversa dalla fattispecie prevista dal punto a) e b): fino ad un massimo di Euro 1.250,00.

L'importo delle singole penali sarà individuato sulla base dell'importanza delle irregolarità, del danno arrecato al normale funzionamento del servizio, del ripetersi delle manchevolezze o infine del danno arrecato all'immagine del servizio e quindi al Comune.

Le infrazioni, che comportino o meno l'applicazione di penalità, vengono contestate per iscritto al Responsabile dell'aggiudicatario. L'aggiudicatario ha facoltà di presentare la sua controdeduzione entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione.

Dopo tre contestazioni che risultino fondate o a seguito di infrazione di particolare gravità è facoltà della Amministrazione Comunale risolvere il contratto anche prima del termine naturale, salvo il risarcimento del danno.

All'aggiudicatario dovrà essere corrisposto il prezzo contrattuale del servizio effettuato sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità e le spese.

Per l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo, l'Amministrazione comunale potrà avvalersi su eventuali crediti dell'impresa, nonché sulla cauzione senza bisogno di diffida o formalità di sorta.

Qualora l'aggiudicatario dovesse recedere dal contratto prima della scadenza prevista, senza giustificato motivo, l'Amministrazione sarà tenuta a rivalersi su tutto il deposito cauzionale definitivo, restando salva ed impregiudicata ogni azione da parte del comune per risarcimento danni.

Nel caso di violazione degli obblighi relativi alla normativa per la sicurezza ed al rispetto degli obblighi di natura previdenziale e contributiva, che verranno segnalate formalmente dalle Amministrazioni o dagli Enti competenti in materia - anche su iniziativa delle organizzazioni sindacali - l'Amministrazione Comunale provvederà a trattenere il 20% dei corrispettivi in pagamento, fino alla regolarizzazione della posizione, attestata dalle autorità suddette, senza che ciò consenta all'aggiudicatario di chiedere alcunché a titolo di danno o interessi sugli importi trattenuti. In caso di persistente inadempienza, l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di risolvere il contratto con rivalsa dei danni subiti.

In caso di mancata prestazione delle attività comprese nell'appalto, l'Amministrazione ha facoltà di procedere, a spese dell'aggiudicatario, all'esecuzione d'ufficio, totale o parziale delle prestazioni non rese, allo scopo di assicurare la piena funzionalità degli spazi presso i quali i servizi vengono prestati, senza necessità di particolari formalità o procedure.

#### **ART. 19 – RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO**

L'Amministrazione Comunale potrà inoltre risolvere di diritto il contratto per le casistiche previste dall'art. 108 del D.Lgs. 50/2016 e in particolare:

1. qualora l'aggiudicatario si è trovato al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'art.80, comma 1, del Dlgs.50/2016;
2. qualora l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato per violazioni degli obblighi derivanti dalla mancata attuazione delle norme o dei trattati europei o per una sentenza passata in giudicato per violazione del codice dei contratti Dlgs 50/16;
3. nei confronti dell'aggiudicatario sia intervenuta la decadenza dell'attestazione di qualificazione e per avere prodotto falsa documentazione o dichiarazioni mendaci;

4. qualora nei confronti dell'aggiudicatario sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione;
5. qualora siano intervenute sentenze di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del Dlgs 50/16;
6. gravi e ripetute violazioni dei patti contrattuali o delle disposizioni di legge o di regolamento relative al servizio o alle modalità di esecuzione dello stesso, come da capitolato, con particolare riferimento alle condizioni di sicurezza degli utenti,
7. per gravi violazioni degli obblighi previdenziali e assistenziali nei confronti dei dipendenti,
8. quando abbandoni l'appalto, ceda ad altri, in tutto od in parte, sia direttamente sia indirettamente, per interposta persona, i diritti e gli obblighi inerenti al presente capitolato e successivo contratto;
9. quando comunque si verifichi ogni altra inadempienza qui non espressamente contemplata o fatto grave che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, a termini dell'art. 1453 del Codice Civile;
10. per inosservanza delle disposizioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi della legge n. 136 del 13.08.10.

In caso di risoluzione anticipata del contratto, all'aggiudicatario è dovuto solo il compenso previsto per i servizi svolti fino a quel momento, ferma la rifusione di eventuali danni derivanti all'amministrazione comunale per la cessazione o modifica del servizio a seguito della predetta risoluzione per colpa della ditta. Si procederà inoltre all'incameramento della cauzione.

Nel caso di risoluzione del contratto, l'aggiudicatario è comunque tenuto a garantire, nel rispetto degli obblighi contrattuali, la continuità del servizio, fino all'attivazione del servizio da parte del nuovo gestore.

Al contratto che il Comune andrà a stipulare con l'aggiudicatario si applica la clausola automatica di recesso ex art. 1, comma 13, del D.L. 6 luglio 2012 n. 95 convertito con modificazioni dalla Legge 7 agosto 2012 n. 135, previo atto del Responsabile.

Il recesso verrà inoltre esercitato nel caso previsto dall'art. 92, comma 4 del D.lgs 159/2011.

#### **Art. 20 - CODICE DI COMPORTAMENTO DIPENDENTI E COLLABORATORI**

Il personale e i collaboratori dell'affidatario, con riferimento alle prestazioni oggetto del presente contratto, dovranno osservare, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Sant'Ilario d'Enza (RE), approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 134 del 24/12/2013.

Nello specifico l'art 16 del succitato Codice recita:

1. La violazione degli obblighi previsti dal presente codice integra comportamenti contrari ai doveri d'ufficio. Ferme restando le ipotesi in cui la violazione delle disposizioni contenute nel presente codice, nonché dei doveri e degli obblighi previsti dal Piano di prevenzione della corruzione, dà luogo anche a responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile del dipendente comunale, essa è fonte di responsabilità disciplinare accertata all'esito del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni.
2. Ai fini della determinazione del tipo e dell'entità della sanzione disciplinare concretamente applicabile, la violazione è valutata in ogni singolo caso con riguardo alla gravità del comportamento ed all'entità del pregiudizio derivatone al decoro o al prestigio dell'Amministrazione comunale. Le sanzioni applicabili sono quelle previste dalla legge, dai regolamenti e dai contratti collettivi, incluse quelle espulsive.

#### **ART. 21 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO**

Il contratto è stipulato in forma pubblica amministrativa in modalità elettronica.

Tutte le spese inerenti, conseguenti e comunque connesse con la stipulazione del contratto sono a carico dell'aggiudicatario.

#### **ART. 22 - RECESSO**

L'amministrazione si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze d'interesse pubblico e senza che da parte dell'aggiudicatario possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'aggiudicatario tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento. In caso di recesso l'aggiudicatario ha diritto al pagamento da parte dell'amministrazione delle sole prestazioni eseguite, purché correttamente, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto.

#### **ART. 23 - NUOVE CONVENZIONI CONSIP**

In conformità a quanto disposto dall'art. 1, comma 7 del d.l. 95/2012, convertito in l. 135/2012, la stazione appaltante si riserva di recedere in qualsiasi tempo dal contratto qualora l'impresa affidataria del contratto non sia disposta ad una revisione del prezzo d'appalto, allineandolo con quanto previsto da nuove convenzioni Consip rese disponibili durante lo svolgimento del rapporto contrattuale.

L'amministrazione eserciterà il diritto di recesso solo dopo aver inviato preventiva comunicazione, e fissando un preavviso non inferiore ai 15 giorni.

In caso di recesso l'amministrazione provvederà a corrispondere all'appaltatore il corrispettivo per le prestazioni già eseguite ed il 10% di quelle ancora da eseguire.

#### **ART. 24 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Ai sensi delle disposizioni contenute nel R.E. n. 679/2016 e per quanto compatibili del D.Lgs. n. 196/2003, "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informa che i dati personali raccolti saranno trattati, con e senza l'ausilio di strumenti elettronici, per l'espletamento delle attività istituzionali relative al presente procedimento e agli eventuali procedimenti amministrativi e giurisdizionali conseguenti (compresi quelli previsti della legge n. 241/1990 su diritto di accesso alla documentazione amministrativa) in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e, comunque, nel rispetto della normativa vigente. I dati giudiziari, eventualmente raccolti nel corso della procedura ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 saranno trattati in conformità al Regolamento Europeo n. 679/2016.

Titolari del trattamento sono, per quanto di competenza, il Comune di Sant'Ilario d'Enza (RE), con sede in Via Roma 84 – 42049 Sant'Ilario d'Enza (RE) (RE) e l'aggiudicatario.

#### **ART. 25 - FORO COMPETENTE**

Ai fini dell'esecuzione del contratto e per la notifica di eventuali atti giudiziari, la ditta aggiudicataria dovrà comunicare espressamente il proprio domicilio. Le controversie che dovessero insorgere tra le parti, relativamente all'interpretazione, applicazione ed esecuzione del contratto saranno definite mediante il ricorso agli accordi bonari di cui all'art. 206 del d.lgs. 50/2016. Qualora la controversia debba essere definita dal giudice, sarà competente il Tribunale di Reggio Emilia.

#### **ART. 26 - RINVIO A NORME E REGOLAMENTI**

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