



Biblioteca Comunale "R. Fucini"

Empoli

CAPITOLATO D'ONERI PER LA GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI INFORMATIVI PER LA CITTA' E PER L'ASSISTENZA E IL SUPPORTO ALLE ATTIVITA' FORMATIVE E CULTURALI PRESSO IL CONVENTO DI SANTO STEFANO DEGLI AGOSTINIANI

Art. 1

I Servizi informativi per la città

Sono istituiti dal 15 dicembre 2000 i Servizi informativi per la città presso il primo piano dell'ex convento di Santo Stefano degli Agostiniani, funzionalmente dipendenti dalla Biblioteca comunale "Renato Fucini", nella qualità di centro informativo e documentario della comunità locale.

All'interno dello stesso complesso monumentale è inoltre attivato dal 1° ottobre 2001 un corso di laurea dell'Università degli Studi di Firenze, la cui organizzazione logistica ricade all'interno del presente capitolato d'oneri.

Nel complesso monumentale sono altresì programmate dall'Amministrazione Comunale iniziative istituzionali, culturali, ricreative e sociali per il cui svolgimento è richiesto lo svolgimento di attività la cui gestione ricade all'interno del presente capitolato d'oneri.

Art. 2

Articolazione degli spazi

I Servizi informativi per la città sono così articolati:

- 5 sale dedicate ai bambini e ai ragazzi e ai servizi multimediali;
- 2 sale dedicate alla ricerca assistita dall'elaboratore;
- 1 locale adibito a saletta incontri (ex cappella del convento);
- 1 locale adibito a sala lettura (corridoio di destra);
- 1 locale adibito a lettura libera (corridoio di sinistra);
- 1 torre del racconto;
- aree aperte del chiostro non concesse in uso all'università;
- 3 giardini su via Cavour in uso durante il periodo estivo come aree di lettura libera.

Gli spazi concessi in uso all'Università di Firenze sono così articolati:

- 1 sala per lezioni frontali (Sala Maggiore del convento);
- 2 aule adibite a laboratorio (ex mediateca comunale);
- 1 settore del chiostro del primo piano, destinato ad ospitare tavoli di studio con corredo di strumenti multimediali;

- sale riunioni e sale professori attrezzate al II piano del convento.

Gli spazi concessi in uso per iniziative e attività sono così articolati:

- Cenacolo e cucina al piano terreno del convento;
- Aree aperte del piano terreno.

Ad essi si aggiungono i disimpegni, i locali di deposito della documentazione, il Museo Vanghetti e i servizi igienici ai diversi piani del complesso monumentale.

Art. 3

Gestione dei servizi

Per la gestione dei servizi descritti al punto 2 si rende necessaria la disponibilità di operatori in grado di consentire il normale accesso al pubblico e l'utilizzo dei servizi attivati, attraverso le opportune operazioni di controllo, gestione e assistenza descritte di seguito agli artt. 4 e 5, in armonia con le direttive fornite dalla Direzione della biblioteca.

Art. 4

Operazioni di controllo

Per operazioni di controllo si intendono le operazioni di verifica a vista e/o attraverso il ricorso a strumenti elettronici sul corretto andamento delle attività in atto, allo scopo di:

- prevenire atti di vandalismo sulle suppellettili, gli strumenti e la documentazione, furti, sottrazioni o comunque un uso improprio e inopportuno dei beni mobili ed immobili pertinenti il servizio;
- segnalare prontamente alla Direzione i soggetti riconosciuti come responsabili di tali atti, ai fini dell'attivazione delle procedure di risarcimento del danno, o - in caso di mancata individuazione del responsabile - dei beni che hanno subito danneggiamento;
- garantire il rispetto delle regole di comportamento fissate dalla Direzione della biblioteca per il pubblico fruitore dei servizi, con particolare riferimento al rispetto del silenzio e al divieto di fumare e consumare cibi e bevande all'interno del complesso.

Tali operazioni si intendono realizzate da tutti gli operatori in servizio, contestualmente allo svolgimento delle normali operazioni di gestione del servizio e di assistenza, di cui al successivo art. 5.

Art. 5

Operazioni di gestione e assistenza

Per operazioni di gestione del servizio si intendono le attività che riguardano:

- la movimentazione dei documenti dell'area, su richiesta dei frequentatori dell'intero complesso biblioteca-Agostiniani;
- il recupero di documenti non presenti nell'area, su richiesta dei frequentatori dell'area, in accordo e coordinamento con gli operatori della biblioteca;
- la gestione del prestito della Sezione Ragazzi, comprese le attività di controllo e sollecito;

- l'orientamento sull'uso della documentazione e degli strumenti e la loro localizzazione;
- la fornitura di informazioni su richiesta degli utenti, anche in materia di localizzazione di spazi e zone dell'edificio;
- la corrispondenza telefonica e via posta elettronica con gli operatori della biblioteca e di altri uffici comunali competenti nonché dell'esterno attraverso gli strumenti presenti all'interno dei Servizi e nei limiti delle competenze previste dal presente capitolato;
- la riproduzione di documenti su diversi supporti;
- la gestione dei servizi a pagamento: compilazione documenti di registrazione sull'uso degli strumenti, rilascio ricevute di pagamento, tenuta cassa giornaliera;
- il coordinamento con il personale attivo nell'ala biblioteca in merito a movimentazione di documenti, segnalazione di guasti e malfunzionamenti, esigenze di approvvigionamento di materiale di consumo, rilievi sullo stato di conservazione del materiale bibliografico, riversamento della cassa contanti, trasmissione periodica dei dati statistici e informativi;
- la gestione del servizio al pubblico nella giornata del sabato, secondo le modalità stabilite al successivo art. 11;
- l'assistenza operativa alle attività didattiche dell'Università, compresa la messa in disponibilità di strumenti di proprietà comunale, la sistemazione degli arredi e delle suppellettili, il reperimento e la fornitura di materiale didattico e di consumo richiesto dai docenti, e quant'altro non espressamente previsto ma conforme al ruolo di ospitalità e assistenza pratica al buon andamento delle lezioni, ad esclusione dell'assistenza didattica agli studenti e della segreteria didattica ai docenti;
- la collaborazione piena e continuativa con il personale dell'Università facente funzione di segreteria didattica in presenza e in remoto;
- la prima assistenza in caso di piccoli guasti e malfunzionamenti nell'uso delle apparecchiature informatiche da parte dei diversi utilizzatori dei servizi, e il contatto con il CED o altro personale specializzato per interventi di maggiore entità.

In particolare è compito della ditta mantenere attivi e funzionanti gli strumenti di pertinenza del servizio e ordinata la documentazione bibliografica, secondo le indicazioni di collocazione fornite dalla biblioteca.

Sono a carico della ditta:

- interventi di piccolo restauro sul patrimonio bibliografico del servizio, volti a ridurre strappi, distacchi di pagine e coperte, perdita del cartellino di segnatura, etc., con materiali di consumo interamente messi a disposizione dalla biblioteca;
- controlli costanti sullo stato di conservazione del materiale documentario, con proposta riguardo ai documenti da sottoporre a scarto e/o restauro esterno;
- interventi di manutenzione ordinaria su materiali, suppellettili, complementi di arredo,
- le pulizie di tutti i locali di cui all'articolo 2, relativamente a: pavimenti, arredi, suppellettili, complementi

di arredo, porte e finestre, vetri, strumenti, servizi igienici e quant'altro disposto al loro interno;

- la collaborazione allo svolgimento di piccoli interventi di manutenzione ordinaria diretti dal personale comunale.

Art. 6

Operazioni escluse dal presente appalto

Sono escluse dal presente appalto le operazioni di gestione del servizio che attengono:

- alla titolarità della scelta e dell'acquisizione della documentazione, fatto salvo l'obbligo di trasmettere prontamente le richieste di acquisto e data facoltà alla ditta di presentare proposte di acquisto, alla luce delle esigenze emergenti;
- alla titolarità degli interventi di trattamento catalografico e bibliografico;
- alla titolarità delle iniziative promozionali da svolgere all'interno dei locali interessati dal servizio, comprese le visite guidate di scolaresche, fatti salvi accordi separatamente determinati e finanziati;
- alla titolarità degli atti amministrativi inerenti l'attivazione di procedure relative al funzionamento e alla gestione del servizio, compresa la gestione amministrativa delle entrate derivanti dalla vendita di servizi a pagamento (ad esclusione di emissione e rilascio ricevute e riversamento periodico della cassa contanti);
- alla titolarità degli interventi di segreteria didattica del corso di laurea;
- alla titolarità nello svolgimento di interventi di manutenzione ordinaria sul bene immobile e sui beni mobili contenuti nel complesso monumentale;
- alla fornitura del materiale di pulizia.

Art. 7

Durata e articolazione del servizio: disposizioni generali.

La durata e l'articolazione del servizio richiesto alla ditta sono funzionali allo svolgimento delle diverse funzioni presenti all'interno del complesso:

Sospensioni e riduzioni dell'orario di apertura al pubblico dei Servizi informativi a seguito di festività e altri eventi rifletteranno il calendario di apertura al pubblico della biblioteca.

Da giugno a settembre i Servizi informativi seguiranno un orario ridotto, che potrà prevedere anche la chiusura al pubblico nella settimana di ferragosto.

Nei giorni o periodi dell'anno nei quali il calendario di apertura al pubblico della biblioteca prevede riduzioni orarie, gli operatori della ditta dovranno adeguare le proprie prestazioni a tale calendario. Per casi di comprovata necessità, inerenti l'opportunità di disporre delle prestazioni di cui al punto 5, la Direzione della biblioteca potrà concordare con il responsabile della ditta lo svolgimento di prestazioni di servizio anche in orari diversi da quelli del calendario di apertura al pubblico.

Nel caso di scioperi o assemblee sindacali del personale dipendente, che comportino interruzioni o riduzioni

nell'erogazione dei servizi bibliotecari complessivi, al personale della ditta aggiudicataria sarà consentito svolgere regolare servizio, sia all'interno degli spazi di cui all'art. 2, sia in altre aree della biblioteca. In particolare l'impiego di tale personale nell'area di accoglienza sarà operato al solo scopo di permettere l'accesso del pubblico ai Servizi informativi, e nel rispetto dei diritti sindacali dei lavoratori, senza operare in regime di sostituzione.

La Direzione della biblioteca si riserva il diritto di chiedere alla ditta aggiudicataria, nei casi sopra menzionati di riduzione e interruzione, di operare l'interruzione del servizio, dislocando la mancata prestazione in data e orario da concordare. E' data facoltà alla ditta aggiudicataria di accettare o rifiutare questa richiesta; in caso di rifiuto, la Direzione potrà comunque stabilire l'interruzione del servizio al pubblico, e richiedere al personale della ditta aggiudicataria lo svolgimento di specifiche attività di back-office, anche non direttamente pertinenti ai Servizi informativi, sempre nell'ambito dei limiti fissati dall'art. 5.

Specifici accordi saranno definiti con l'Ufficio amministrativo della Biblioteca in merito alla tempistica per il versamento della cassa contanti e per la fornitura delle informazioni statistiche.

Art. 8

Durata e articolazione del servizio per i Servizi informativi della città.

I servizi informativi per la città dovranno essere aperti al pubblico senza interruzione tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, con l'orario 9.00-18.50.

Tale servizio sarà ampliato al giorno di sabato, in orario 9.00-12.50, secondo quanto fissato dal successivo art. 11, a partire dalla data ritenuta più idonea dall'Amministrazione Comunale, e comunque non anteriore al 18 gennaio 2002.

Il personale della è tenuto a prendere servizio alle ore 8.45, allo scopo di provvedere all'apertura e all'attivazione degli strumenti destinati all'uso pubblico, e a concludere il servizio alle ore 19.00 nei giorni di lunedì-venerdì e alle ore 12.30 nel giorno di sabato, allo scopo di provvedere alla chiusura, alla disattivazione degli strumenti, ai controlli e alle rilevazioni statistiche sull'andamento della giornata.

L'entità del servizio fornito dalla ditta è fissata, relativamente ai giorni compresi tra il lunedì e il venerdì, in 16 ore giornaliere, da articolare a cura della ditta stessa in modo tale da consentire la presenza di più soggetti nei momenti di maggiore affluenza di pubblico.

Eventuali iniziative promozionali, che richiedano l'apertura in orario serale (dopo le 21.00) o festivo, saranno programmate di comune accordo con la ditta aggiudicataria, e finanziate con separato atto, alle condizioni economiche fissate dalle risultanze di gara, con un incremento economico del 30% sul costo orario. Al fine dell'applicazione di tale incremento, il sabato è considerato giorno non festivo.

Nel periodo tra il 3 dicembre 2001 e il 31 dicembre 2002 sono programmati 235 giorni di servizio ad orario intero (per un totale parziale di 3760 ore), e 16 giorni di servizio ad orario ridotto.

Per orario ridotto è inteso l'orario di apertura 9.00-12.50, svolto nei seguenti giorni feriali:
24 e 31 dicembre 2001; 1-9 e 19-23 agosto 2002; 24 e 31 dicembre 2002.

Durante tali giornate la prestazione della ditta sono ridotte come segue:

24, 31 dicembre 2001, 19-23 agosto 2002, 24 e 31 dicembre 2002: n. 10 ore

1-9 agosto: n. 5 ore,

per un totale parziale di 125 ore.

Le ore da erogare nel periodo coperto dal presente capitolato per i Servizi informativi della città sono pertanto 3885.

Art. 9

Durata e articolazione del servizio per l'assistenza alle attività dell'Università.

L'assistenza alle attività dell'Università degli studi dovrà svolgersi nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, nel rispetto della fascia oraria di presenza e attività dell'Università, ovvero 8.45-19.00. Tale assistenza non sarà prestata nel mese di agosto e negli altri periodi di sospensione dell'attività didattica (ad es. vacanze natalizie e pasquali).

Tale servizio dovrà essere erogato nella misura compresa tra un minimo di 1700 ore e un massimo di 2000 ore nel periodo di riferimento del presente capitolato. La calendarizzazione di tale servizio dovrà essere concordata con la direzione della biblioteca ad intervalli mensili, in relazione alla disponibilità del calendario delle lezioni, degli esami e dei ricevimenti presentato dall'Università.

L'articolazione degli interventi afferenti a tale servizio è a cura della ditta aggiudicataria, che potrà ricorrere a propria scelta a soggetti diversi, anche in contemporanea, per lo svolgimento di attività specifiche, nel rispetto del limite massimo sopra fissato.

La relazione funzionale tra operatori addetti a tale servizio e operatori addetti ai Servizi informativi per la città dovrà essere curata dalla ditta stessa.

I soggetti saranno selezionati dalla ditta in base alle competenze necessarie allo svolgimento delle diverse attività oggetto di calendarizzazione

Art. 10

Durata e articolazione del servizio di pulizie.

Gli interventi di pulizia dovranno essere condotti in orari compatibili alla piena e completa fruizione dei servizi da parte del pubblico, senza creare intralci con macchinari o altri strumenti. In particolare:

- a) le pulizie dei Servizi informativi della città dovranno essere effettuate in orario eccedente l'orario di apertura al pubblico;
- b) le pulizie delle aree dedicate all'Università dovranno essere effettuate in orario eccedente l'orario delle lezioni, dei laboratori e del ricevimento studenti;
- c) le pulizie delle restanti aree ad uso misto o ad uso per iniziative culturali, sociali e ricreative dovranno essere

condotte in orari funzionali allo svolgimento delle iniziative stesse.

E' compito della ditta aggiudicataria provvedere liberamente all'articolazione oraria di tale servizio, fatte salve le seguenti prescrizioni:

- la pulizia dei bagni delle aree interessate dalla maggiore frequentazione di pubblico dovrà avvenire 2 volte al giorno, di cui 1 volta tra le ore 12.00 e le ore 14.00.

- la pulizia delle aree destinate ad iniziative culturali dovrà essere concordata quanto a orario con il responsabile della logistica dell'edificio, tenendo conto delle particolari esigenze di allestimento e completamento della preparazione delle sale per manifestazioni e incontri (compresi i matrimoni) e delle attività promozionali condotte all'interno dei Servizi Informativi per la città.

Nel caso di prestazione in giornata festiva o serale (dopo le 21.00), sarà riconosciuto un incremento del 30% sul costo orario del servizio. Al fine dell'applicazione di tale incremento, il sabato è considerato giorno non festivo.

Tale servizio dovrà essere erogato nella misura orientativa di n. 7 ore giornaliere nei mesi di gennaio-luglio e ottobre-dicembre, di n. 2 ore giornaliere nel mese di agosto (salvo il periodo di chiusura dei servizi informativi per la città), di n. 5 ore giornaliere nel mese di settembre. Tale indicazione quantitativa è da intendersi come media giornaliera per i giorni da lunedì a venerdì, e si intende applicata fino al massimo annuale di n. 1700 ore complessive.

Per l'apertura al pubblico dei Servizi informativi per la città nel giorno di sabato, tali prestazioni dovranno essere incrementate di n. 2 ore, per ulteriori 80 ore.

Art. 11

Apertura della biblioteca comunale nel giorno di sabato

L'Amministrazione Comunale intende sperimentare l'ampliamento dell'orario di apertura al pubblico della biblioteca anche nel giorno di sabato, non prima di sabato 19 gennaio 2002, per complessive 40 giornate fino al 31 dicembre 2002 (con esclusione dei giorni: 30 marzo, 20 e 27 luglio, 3, 10, 17 e 24 agosto, 2 e 30 novembre, 28 dicembre).

Per la gestione di tale apertura, è richiesta la disponibilità di n. 4 unità di servizio, dislocate secondo la seguente ripartizione:

n. 2 operatori nei Servizi Informativi per la città;

n. 2 operatori presso i desk informativi della biblioteca.

Tali unità sono chiamate ad operare la gestione dei servizi di sportello, facendo riferimento al personale della biblioteca presente in servizio.

L'orario di apertura al pubblico è fissato come segue: dalle ore 9.00 alle ore 12.50.

L'orario di servizio degli operatori è fissato come segue: dalle ore 8.50 alle ore 13.00, per complessive 16 ore e 40' per ogni giornata, ovvero 684 ore di servizio nell'arco dell'anno.

Tali prestazioni dovranno essere integrate settimanalmente con 1 turno di servizio di n. 5 ore settimanali, pari a 205 ore di

servizio, da svolgere secondo una calendarizzazione settimanale da concordare tra ditta aggiudicataria e direzione della biblioteca. Nel periodo di riferimento le attività di pulizia dovranno essere integrate di n. 2 ore, da svolgersi tra le 19.00 del venerdì e le 9.00 del sabato a discrezione della ditta aggiudicataria, per un totale di n. 81 ore di servizio aggiuntivo.

In considerazione del carattere sperimentale del servizio, l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di:

- 1) interrompere questo servizio, ripristinando l'orario tradizionale di apertura al pubblico;
- 2) ridurre il numero dei desk informativi attivi, riducendo pertanto il numero degli operatori da impegnare nel servizio, qualora la Direzione della biblioteca segnali all'Amministrazione uno scarso utilizzo da parte della cittadinanza dei servizi o ne suggerisca il ridimensionamento.

Nel caso in cui l'Amministrazione Comunale eserciti tale facoltà, la ditta aggiudicataria si impegna a interrompere la prestazione relativa a tale giornata di servizio dal sabato successivo a quello nel quale le sarà notificata la decisione dell'Amministrazione e a considerare libera l'Amministrazione Comunale dal vincolo contrattuale limitatamente a tale estensione oraria.

Art. 12

Organizzazione del lavoro di gruppo per i Servizi informativi per la città

Per lo svolgimento dei Servizi informativi per la città la ditta aggiudicataria si impegna a destinare un gruppo di lavoro formato da un minimo di 4 (quattro) ad un massimo di 6 (sei) persone, nell'ambito del quale provvede a definire a propria cura turnazioni e articolazioni di lavoro.

Tale gruppo di lavoro dovrà essere costituito dalla ditta in modo tale da garantire livelli omogenei di prestazione.

In un quadro di opportuna collaborazione tra la ditta aggiudicataria e la biblioteca, entrambi i soggetti sono chiamati a fornire in regime di reciprocità la più ampia informazione in merito alle presenze e alle articolazioni di servizio, anche attraverso lo scambio di memorie e prospetti scritti.

E' data facoltà alla ditta di modificare la programmazione del proprio intervento in qualunque momento, anche senza comunicazione preventiva alla direzione della biblioteca, per garantire la continuità del servizio, fatto salvo il ricorso a soggetti appartenenti al gruppo di lavoro di cui sopra.

A fronte dell'eventuale esigenza di modificare la composizione del gruppo di lavoro, la ditta dovrà comunque garantire il mantenimento del livello di prestazione di servizio previsto dal presente capitolato d'onori e fino al momento mantenuto.

In tale fattispecie, la ditta è tenuta a presentare istanza scritta al Comune di Empoli, nella quale segnala la proposta di variazione nella composizione del gruppo di lavoro e provvede alla presentazione del curriculum formativo e professionale del nuovo soggetto.

Il Comune di Empoli esaminerà l'istanza pervenuta, valutando il rispetto del livello di prestazione di servizio; in caso positivo,

provvederà ad autorizzare in via amministrativa la modifica del gruppo di lavoro; in caso negativo, l'istanza sarà respinta. Per garantire continuità al servizio, per ogni anno solare di riferimento le modifiche nella composizione del gruppo di lavoro non potranno interessare più del 50% dei componenti del gruppo stesso.

Art. 13

Organizzazione del lavoro per i servizi di assistenza all'università e di pulizia.

Per lo svolgimento di tali servizi, la ditta aggiudicataria è lasciata libera di selezionare i soggetti ritenuti più idonei ai compiti indicati nel presente capitolato.

Il numero degli operatori, la loro selezione sul mercato, l'articolazione oraria della loro prestazione, la loro sostituzione con altri soggetti per sopraggiunta indisponibilità dei primi è a discrezione della ditta.

Art. 14

Formazione degli operatori

Entro i primi 60 giorni dall'avvio del servizio sarà concordata tra la ditta aggiudicataria e la direzione della biblioteca l'organizzazione di uno stage formativo della durata di complessive 8 ore, da articolare in un calendario definito congiuntamente, al di fuori degli orari di servizio. Tale stage è finalizzato:

- alla conoscenza dei regolamenti, delle procedure e delle prassi organizzative della biblioteca di Empoli;
- alla illustrazione della logistica complessiva e della modulistica;
- alla conoscenza delle norme di sicurezza, dei piani di evacuazione e dell'uso degli strumenti anti-incendio.

Tale attività formativa avrà un carattere non oneroso per entrambe le parti. E' data facoltà alla ditta di far intervenire a tale attività, oltre ai soggetti da essa indicati quali facenti parte del gruppo di lavoro di cui all'art. 12, anche i dirigenti e altri collaboratori individuati per i servizi di cui all'art. 13, allo scopo di condividere al massimo gli obiettivi, le finalità e le modalità operative del servizio.

L'Amministrazione comunale rilascerà al riguardo regolare attestato di partecipazione a tutti gli intervenuti.

E' data facoltà alle parti di concordare anche nel corso del servizio ulteriori momenti di formazione, alle medesime condizioni operative previste per la formazione iniziale.

L'intervento di formazione di cui al presente articolo è da considerarsi esteso agli operatori che nel corso dell'anno saranno integrati all'interno del gruppo di lavoro, alle condizioni e limitazioni fissate dall'artt. 12 e 13.

Art. 15

Assistenza ai portatori di handicap

Gli operatori della ditta aggiudicataria sono chiamati a fornire la massima assistenza ai portatori di handicap, integrando la segnaletica e la documentazione informativa a stampa con

informazioni dettagliate in merito alla localizzazione dei bagni e dei servizi accessibili. Dovranno inoltre mettere a disposizione l'ultimo tavolo dell'area destinata allo studio individuale ai bambini e ragazzi portatori di handicap che non avranno accesso alla sezione ragazzi, disponendo su tale tavolo tutta la documentazione richiesta ed incaricandosi delle operazioni di ricerca, reperimento, riproduzione dei materiali da costoro richiesti.

In un quadro di rispetto della diversità e di solidarietà sociale, gli operatori della ditta aggiudicataria sono chiamati a collaborare attivamente con il personale della biblioteca per l'accompagnamento dei portatori di handicap agli accessi riservati e per l'uso delle attrezzature servo-scala.

Art. 16

Assistenza ai fruitori degli strumenti

Compatibilmente con le esigenze di controllo e gestione ordinaria dei servizi, gli operatori della ditta sono chiamati ad offrire informazioni di base sull'uso degli strumenti informatici e telematici.

Eventuali attività didattiche sull'uso delle risorse elettroniche saranno finanziate in via separata.

Art. 17

Comportamenti difformi

Le attività di gestione ordinaria del servizio sono rese dalla ditta in spirito di collaborazione con gli operatori della biblioteca, nel rispetto dello stile di relazione che la biblioteca intende mantenere con i propri utenti e dello standard qualitativo da essa erogato. Sono considerati inammissibili negli operatori comportamenti contrari ai principi espressi dal Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche, o comunque tali da allontanare il pubblico dall'esercizio dei propri diritti all'informazione e alla cultura. E' oggetto di censura da parte dell'Amministrazione nei confronti della ditta ogni comportamento improntato a trascuratezza e negligenza, o comunque difforme da quanto stabilito dal presente capitolato d'onori, compreso l'uso personale di strumenti e materiali. Sarà considerato alla stregua di disservizio l'allontanamento a fini personali degli operatori durante l'orario di apertura al pubblico dei locali.

A tale scopo, saranno fissati dalla direzione specifici controlli. Gli operatori sono chiamati a rapportarsi con cortesia, celerità e rispetto nei confronti di tutti gli interlocutori, senza discriminazioni di sorta.

Non sono ammessi quei comportamenti che possano costituire motivo di conflitto potenziale e reale con soggetti portatori di altre fedi religiose, credi, ideologie politiche, sociali e sindacali.

Nel rispetto della libertà di parola e di pensiero, sono raccomandati quei comportamenti che tendano a non inasprire le relazioni con gli utilizzatori dei servizi, anche quando questi ultimi esprimano opinioni contrarie ai principi della Costituzione della Repubblica Italiana.

Disservizi e comportamenti non conformi saranno prontamente contestati alla ditta, che sarà chiamata al rispetto delle condizioni fissate dal contratto.

E' data facoltà all'Amministrazione Comunale di chiedere alla ditta l'immediata sostituzione dei soggetti che si siano resi colpevoli di tali disservizi e comportamenti non conformi, e addirittura rescindere il contratto in caso di gravi o ripetute inosservanze.

Art. 18

Attività supplementari

Anche a seguito delle abilità, potenzialità e competenze dimostrate dagli operatori della ditta nel corso della durata dell'appalto, è data facoltà all'Amministrazione di affidare alla ditta stessa lo svolgimento di attività supplementari, inerenti in modo particolare:

- la promozione della lettura presso i bambini e i ragazzi (didattica della biblioteca);
- l'istruzione all'uso delle risorse della Rete per gli utenti;
- la gestione delle iniziative culturali in svolgimento presso la Sala Maggiore e l'ex cenacolo e cucina dell'ex convento degli Agostiniani.

Le modalità operative e gestionali di tali interventi saranno oggetto di accordi e finanziamenti separati.

Art. 19

Importo orario del servizio

Al finanziamento del servizio di cui al presente capitolato l'Amministrazione Comunale intende destinare, per ogni ora resa di servizio, la somma massima di Euro 13.00 + IVA.

Art. 20

Finanziamento

Per lo svolgimento di tale servizio dal 1° dicembre 2001 al 31 dicembre 2002, l'Amministrazione ha prenotato l'impiego di Euro 108.537 + IVA (pari a L. 210.156.937 + IVA = 252.188.325) a fronte di complessive 8349 ore considerate come limite massimo.

Art. 21

Rinnovo del contratto alla scadenza

Ai sensi dell'art. 44 della L. 724 del 23-12-1994, "Misure di razionalizzazione della finanza pubblica", in materia di contratti pubblici, entro tre mesi dalla scadenza del contratto, il Comune di Empoli si riserva di accertare la sussistenza di ragioni di convenienza e pubblico interesse per il rinnovo del contratto, e - ove verificata tale sussistenza - comunicherà al contraente la volontà di procedere al rinnovo per pari periodo.

Art. 22

Curriculum

Ai fini della valutazione delle offerte, le ditte sono chiamate a presentare un curriculum dettagliato dell'impresa e degli operatori che tale impresa intende destinare allo svolgimento dei Servizi informativi per la città come membri del gruppo di lavoro di cui al precedente art. 12.

Tale curriculum sarà oggetto di una valutazione comparativa, finalizzata a misurare in via preventiva la qualità della prestazione che sarà fornita, attraverso il confronto operato sugli elementi informativi forniti dalle singole ditte, come (a titolo di esempio non esaustivo):

- esperienze nella organizzazione e gestione di servizi bibliotecari in biblioteche pubbliche;
 - esperienze nella gestione di servizi di assistenza informativa al pubblico e gestione di sportelli informativi;
 - uso ed impiego dei pacchetti software Microsoft Office;
 - uso e impiego di software di gestione bibliotecaria;
 - esperienze nella realizzazione di attività di promozione e animazione della lettura in biblioteche ed altri istituti e centri di documentazione;
 - esperienze nella gestione di servizi audiovisivi;
 - partecipazione certificata a corsi di formazione e aggiornamento professionale in materia di biblioteche, informazione, documentazione, legislazione attinente alla gestione dei servizi e degli spazi;
 - titoli di studio e professionali dei prestatori di servizi e dei dirigenti dell'impresa;
- Ogni curriculum dovrà essere debitamente sottoscritto dal singolo estensore.

Il curriculum della ditta potrà essere integrato da tutta la documentazione che la ditta concorrente ritenga utile presentare, per consentire una valutazione più completa della propria affidabilità, in merito alle soluzioni gestionali che intende adottare per il complesso dei servizi oggetto del presente capitolato.

Art. 23

Modalità di presentazione dell'offerta economica

L'offerta economica dovrà essere presentata nella seguente forma: prezzo orario del servizio, al netto di IVA, espresso in Euro. Tale prezzo si intende fornito dalla ditta come prezzo unico per le diverse tipologie di servizio richieste, e considerato congruo dalla ditta stessa, alla luce della propria valutazione in merito alla incidenza quantitativa di tali tipologie sul complesso dell'intervento e del trattamento economico da assegnare loro.

Art. 24

Aggiudicazione

L'aggiudicazione avrà luogo a mezzo di asta pubblica e previa adozione di apposito atto, su conforme parere della Commissione giudicatrice di cui all'art. 10 comma 6 del Regolamento per la Disciplina dei Contratti, così come integrato dall'"Adeguamento nuova normativa per le acquisizioni di forniture e servizi" del Comune di Empoli. L'aggiudicazione sarà effettuata alla ditta che avrà presentato l'offerta ritenuta più vantaggiosa, valutata sulla base dei seguenti criteri, e secondo gli elementi di valutazione qui di seguito menzionati:

PER IL 50%: prezzo orario del servizio

PER IL 50%: curriculum degli operatori e della ditta (di cui al precedente art. 22)

La gara sarà valida anche nel caso di presentazione di una sola offerta.

Art. 25

Offerte anormalmente basse

Qualora talune offerte presentino un carattere anormalmente basso, rispetto alla prestazione, l'Amministrazione Comunale attiverà le procedure previste dall'art. 25 del D. Lgs. 17 marzo 1995, n. 157.

Art. 26**Norme regolatrici**

La ditta aggiudicataria, nello svolgimento delle attività inerenti il presente capitolato, si impegna a rispettare integralmente, per quanto di sua competenza, tutte le norme in materia di tutela del lavoratore e di lotta alla criminalità mafiosa. Per qualunque controversia dovesse sorgere durante l'esecuzione delle attività inerenti il presente capitolato, è responsabile il Foro di Firenze.