



POLITECNICO DI MILANO

Piazza Leonardo da Vinci, 32 - 20133 Milano

## **ATTI DI GARA**

Servizi integrati di  
biblioteca presso le biblioteche  
del Politecnico di Milano

**DURATA SERVIZIO: dal 1.1.2010 al 31.12.2012**

**CIG: 0377708E7C**

# Indice

<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>DEFINIZIONI</b>	<b>4</b>
<b>PARTE I – CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO</b>	<b>4</b>
<b>Titolo I – Disposizioni giuridico-amministrative</b>	<b>4</b>
Art. 1 – Oggetto dell'appalto	4
Art. 2 - Durata del servizio	4
Art. 3 - Importo dell'appalto	4
Art. 4 – Pagamenti e fatturazione	5
Art. 5 – Oneri dell'Appaltatore e contratto collettivo	5
Art. 6 – Forza maggiore	6
Art. 7 – Sicurezza	7
Art. 8 – Responsabilità dell'Appaltatore e assicurazione	7
Art. 9 – Garanzia definitiva	7
Art. 10 – Inadempienze della Ditta e penali	8
Art. 11 – Risoluzione	8
Art. 12 – Recesso	9
Art. 13 – Divieto di cessione del contratto e subappalto	9
Art. 14 – Controversie e foro competente	9
<b>Titolo II – Specifiche tecniche generali</b>	<b>10</b>
Art. 15 – Condizioni minime di fornitura del servizio	10
Art. 16 – Struttura organizzativa	10
<b>Titolo II – A – Specifiche tecniche BCA</b>	<b>11</b>
Art. 17.1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	11
Art. 17.1.1 – Sorveglianza delle sale e prima informazione	11
<b>Art. 17.1.2 – Gestione utenti</b>	<b>13</b>
Art. 17.1.3 – Settore monografie a scaffale aperto, opere di reference, periodici correnti	13
Art. 17.1.4 – Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie a scaffale aperto	14
Art. 17.1.5 – Gestione dei movimenti di circolazione per il Prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)	16
<b>Art. 17.1.6 – Sala di lettura</b>	<b>17</b>
Art. 17.1.7 – Settore archivio storico: monografie e periodici a scaffale chiuso. Gestione dei movimenti di circolazione.	18
Art. 17.1.8 - Servizi multimediali	19
Art. 17.1.9 - Servizi di riproduzione	20
Art. 17.1.10 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico	21
Art. 17.1.11 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico	21
<b>Titolo II – B – Specifiche tecniche BCI</b>	<b>22</b>
Art. 18.1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	22
Art. 18.1.1 – Sorveglianza della saletta di consultazione e prima informazione.	22
Art. 18.1.2 - Settore depositi librari	22
Art. 18.1.3 – Gestione utenti	23
Art. 18.1.4 - Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie	23
Art. 18.1.5 – Gestione dei movimenti di circolazione per il Prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)	25
Art. 18.1.6 - Servizi di riproduzione	27
Art. 18.1.7 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico	28
<b>Titolo II – C – Specifiche tecniche BCD</b>	<b>28</b>
Art. 19.1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	28
Art. 19.1.1 – Sorveglianza delle sale e prima informazione	28
Art. 19.1.3 – Settore monografie a scaffale aperto, opere di reference, periodici correnti	30
Art. 19.1.4 – Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie a scaffale aperto	31
Art. 19.1.5 – Gestione dei movimenti di circolazione per il Prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)	33
<b>Art. 19.1.6 – Sala di lettura</b>	<b>34</b>

Art. 19.1.7 Gestione dei movimenti di circolazione monografie e periodici del magazzino storico	35
Art. 19.1.8 - Gestione dei movimenti di circolazione per l'Archivio Tesi di laurea	36
<b>Art. 19.1.9 - Archivio cartografico, strumenti urbanistici, materiali di piano</b>	37
Art. 19.1.10 - Servizi multimediali	37
Art. 19.1.11 - Servizi di riproduzione	38
Art. 19.1.12 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico	39
Art. 19.1.13 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico	39
<b>Titolo II – D – Specifiche tecniche BDI</b>	<b>40</b>
Art. 20.1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	40
Art. 20.1.1 – Sorveglianza delle sale e prima informazione	40
<b>Art. 20.1.2 – Gestione utenti</b>	41
Art. 20.1.3 – Settore monografie a scaffale aperto e a scaffale chiuso, opere di reference, periodici correnti	42
Art. 20.1.4 – Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie a scaffale aperto	43
Art. 20.1.5 – Gestione dei movimenti di circolazione per il Prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)	44
<b>Art. 20.1.6 – Sala di lettura</b>	46
Art. 20.1.7 - Gestione dei movimenti di circolazione per l'Archivio Tesi di laurea	46
Art. 20.1.8 - Servizi multimediali	46
Art. 20.1.9 - Servizi di riproduzione	47
Art. 20.1.10 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico	48
Art. 20.1.11 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico	48
<b>Art. 21.1 - Prestazioni di servizi a pagamento (BCA, BCD e BDI)</b>	49
<b>Titolo II – E – Specifiche tecniche Biblioteca Polo Regionale di Lecco</b>	<b>50</b>
Art. 22.1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	50
Art. 22.1.1 – Sorveglianza delle sale, reception e prima informazione	50
Art. 22.1.2 – Consultazione monografie di reference e periodici correnti	51
Art. 22.1.3 – Consultazione e prestito giornaliero monografie e prestito festivo (week-end, notturno ecc.)	52
Art. 22.1.4 - Prestito a domicilio monografie	52
Art. 22.1.5 – Prestito intra-Ateneo, interbibliotecario (Inter Library Loan – ILL) e Document Delivery (DD)	53
Art. 22.1.6 - Archivio Tesi di laurea e periodici	54
Art. 22.1.7 - Consultazione e prestito riservati	54
Art. 22.1.8 - Servizi multimediali	55
Art. 22.1.9 – Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico	55
Art. 22.1.10 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico	55
<b>Titolo II – F – Specifiche tecniche Servizio Posta Protocollo Archivio (SPPA)</b>	<b>56</b>
Art. 23 – Tipologia dei servizi documentali SPPA e loro interazioni	56
<b>Art. 24 – “posta in entrata”</b>	56
<b>Art. 24.1 – fase 1 – ricezione e consegna di tutta la posta</b>	56
<b>Art. 24.2 – fase 1 – smistamento della posta “non tracciata”</b>	56
<b>Art. 24.3 – fase 1 – smistamento della posta “tracciata”</b>	56
<b>Art. 24.4 – fase 2 – registrazione a protocollo della posta in entrata</b>	57
<b>Art. 24.5 – fase 3 – consegna posta (predisposizione) – consegna diretta</b>	57
<b>Art. 25 – “posta in uscita”</b>	57
<b>Art. 25.1 – tipologia di invio e modalità di consegna</b>	57
<b>Art. 25.2 – trattamento – modulistica - ritiro</b>	57
<b>Titolo II – G – Norme comuni per l'esecuzione dei servizi</b>	<b>57</b>
Art. 26 – Esecuzione dei servizi	57
Art. 27 - Programma di effettuazione delle prestazioni	58
<b>Art. 27.1 - Programma di effettuazione delle prestazioni – Tabelle annuali</b>	60
Art. 28 – Comitato di controllo	62
Art. 29 – Uso di macchine, attrezzature, materiali di consumo, locali, energia elettrica, linee telefoniche e di trasmissione dati	62
Art. 30 – Personale	62
Art. 31 – Ruolo del Referente	64
Art. 32 – Verifiche e ordini di servizio	66

Art. 33 – Modifiche dei servizi e varianti	66
Art. 34 – Servizi gratuiti aggiuntivi eventualmente offerti	67
Art. 35 – Servizi a richiesta	67
<b>PARTE II – DISCIPLINARE DI GARA</b>	<b>68</b>
Premessa	68
Art. 36 – Partecipazione alla gara	68
Art. 37 – Documentazione di gara	69
Art. 37.1 – Busta A “Documenti”	69
ART 37.2 - AVVALIMENTO	72
Art. 37.3 – Busta B “Relazione Tecnica”	73
Art. 37.4 – Busta C “Offerta economica”	74
Art. 37.5 – Busta D “Documentazione utile - situazione di controllo ex art. 2359 del c.c.”	75
Art. 38 – Modalità di affidamento	76
Art. 39 – Controlli sul possesso dei requisiti.	78
Art. 40 - Attività successiva all’espletamento della procedura di gara	78
Art. 41 – Responsabile del procedimento	79
Art. 42 – Reperibilità della documentazione e chiarimenti amministrativi	79
Art. 43 - Termine procedura	79
Art. 44 - ACCESSO AGLI ATTI	79
Art. 45 – SUBAPPALTI	80
Art. 46 – Spese contrattuali	80
Art. 47 – Clausola privacy	81



(unmilionenovecentoquindicimilasettecentoquarantaquattro/60) oltre IVA ai sensi di legge, **di cui € 4.800,00 come oneri per la sicurezza non oggetto di ribasso.**

Le prestazioni sono così suddivise:

- a) Servizi integrati di biblioteca, pari ad euro 1.770.026,20;
- b) Servizio Posta Protocollo e Archivio pari ad euro 145.718,40 (oltre IVA ai sensi di legge)

Sono a carico dell'Impresa, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale espletamento dell'oggetto dell'appalto.

Con il prezzo offerto in sede di gara, la Ditta ritiene compensati tutti gli oneri derivanti dalle presenti norme e tutto quanto occorra per fornire il servizio in ogni sua parte.

#### **Art. 4 – Pagamenti e fatturazione**

La fatturazione avrà cadenza bimestrale e il pagamento avverrà a 60 giorni dal ricevimento della relativa fattura, previa attestazione da parte dell'ARSD di avvenuta regolare esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto.

Nelle fatture dovrà essere indicato l'importo determinato dal costo orario offerto dall'appaltatore (di cui al modulo denominato "MODULO OFFERTA" – Sezione I, Rigo 6) moltiplicato l'effettivo numero di ore/uomo impiegate nel corso del mese fatturato, esplicitato per singola biblioteca.

La percentuale di sconto offerta in sede di gara dall'Appaltatore ("MODULO OFFERTA" - Sezione I – Rigo 2), ha valore ai soli fini dell'assegnazione del punteggio relativo all'elemento "Prezzo" e da esso non discende alcun impegno di spesa da parte dell'Ateneo.

L'Appaltatore potrà applicare l'IVA ove prevista dalla normativa vigente.

#### **Art. 5 – Oneri dell'Appaltatore e contratto collettivo**

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

L'Affidatario 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.

In particolare, nell'organizzazione del servizio la Ditta dovrà garantire il rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 8 aprile 2003, n. 66 "Attuazione delle direttive 93/104/CE e 2000/34/CE concernenti taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro".

L'Affidatario, sempre nei riguardi dei soggetti di cui ai commi precedenti, si impegna a rispettare le disposizioni in materia di costo del lavoro, così come determinato sulla base dei valori economici previsti dalla contrattazione collettiva, stipulata dai sindacati comparativamente più rappresentativi e delle norme in materia previdenziale ed assistenziale.

Tutti i lavoratori suddetti devono essere assicurati presso l'INAIL contro gli infortuni sul lavoro e presso l'INPS per quanto riguarda le malattie e le assicurazioni sociali.

All'uopo si precisa che, a richiesta, l'Affidatario deve trasmettere al Committente l'elenco nominativo del personale impiegato, nonché il numero di posizione assicurativa presso le Aziende sopra citate e la dichiarazione di aver provveduto ai relativi versamenti dei contributi.

I suddetti obblighi vincolano la Ditta anche se non aderente alle associazioni stipulanti e/o nell'eventualità in cui la stessa cessi di farne parte, in corso di esecuzione del servizio. In ogni caso, gli obblighi di cui al presente articolo, vincolano la ditta indipendentemente dalla natura industriale o artigianale, dalla struttura e dimensione della stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale.

Qualora il Committente riscontrasse, o venissero denunciate da parte dell'Ispettorato del Lavoro, violazioni alle disposizioni sopra elencate, si riserva il diritto insindacabile di sospendere l'emissione dei mandati di pagamento sino a quando l'Ispettorato del Lavoro non abbia accertato che ai lavoratori dipendenti sia stato corrisposto il dovuto ovvero che la vertenza sia stata risolta.

In considerazione della delicatezza dell'oggetto del presente capitolato e delle funzioni richieste, il personale preposto dall'Aggiudicatario per concorrere allo svolgimento del servizio dovrà risultare di tutta soddisfazione per il Politecnico di Milano, in ordine alle caratteristiche professionali e tecniche.

Il Politecnico di Milano si riserva di segnalare eventuali inadeguatezze del personale dell'Aggiudicatario in rapporto alle funzioni indicate nel presente capitolato e, nel caso in cui non risultasse possibile ovviare a dette inadeguatezze, di richiedere alla controparte l'immediata sostituzione.

Il Politecnico di Milano si riserva:

- in caso di giudizio non positivo di richiedere la sostituzione;
- il diritto di richiedere la sostituzione del personale dell'Aggiudicatario che dimostri inadeguato rispetto alle prescrizioni contenute nel presente capitolato.

L'Aggiudicatario deve:

- adempiere alla richiesta di sostituzione nel termine più breve indicato dal Politecnico di Milano, o immediatamente, qualora lo stesso Politecnico ne documenti l'urgenza.

In caso di mancata sostituzione nei termini richiesti dal Politecnico di Milano sarà applicata una penale, per ogni giorno di ritardo, festivi compresi, pari a 150 €/giorno, che sarà detratta dagli importi dovuti.

La Ditta s'impegna a usare con diligenza i beni e gli arredi del Politecnico di Milano, rispondendo direttamente per i danni che dovessero verificarsi per dolo, colpa o semplice incuria, impegnandosi alla restituzione degli stessi, alla fine del contratto, nello stato in cui sono presi in carico, fatto salvo il normale deperimento dovuto al normale uso.

## **Art. 6 – Forza maggiore**

Nel caso di sospensione del servizio, determinata da causa di forza maggiore, in nessun modo imputabile a responsabilità, diretta o indiretta, dell'Affidatario, qualora detta sospensione sia comunicata e giustificata anticipatamente al Politecnico di Milano, almeno tre giorni prima del suo verificarsi, dando prova dell'impossibilità dell'esecuzione del servizio, non si procederà all'applicazione di penali in capo all'Appaltatore.

In ogni caso il Politecnico non sarà tenuto a pagare quanto corrisponde al valore del mancato servizio.

#### **Art. 7 – Sicurezza**

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

Ai sensi del D. Lgs. 81/2008, il Politecnico di Milano provvederà a fornire all'Affidatario dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui è destinato ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione all'attività dell'Ateneo, che egli stesso dovrà sottoscrivere per accettazione.

La Stazione Appaltante provvede a redigere, in stretta collaborazione con l'Appaltatore, il documento di cui all'articolo 3, comma 1 della Legge n° 123 del 3/8/2007. A tal fine l'Appaltatore, prima della stipula del contratto, provvede ad inviare presso i luoghi di lavoro (biblioteche) oggetto dell'Appalto, coordinandosi con i diversi Responsabili, il proprio Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, ex D.Lgs 81/2008, o suo delegato.

Il documento di cui sopra sarà allegato al contratto.

#### **Art. 8 – Responsabilità dell'Appaltatore e assicurazione**

L'Appaltatore dichiara e garantisce che è in grado di fornire i servizi oggetto della presente gara e che gli stessi saranno effettuati a regola d'arte, conformemente a tutte le leggi ed i regolamenti applicabili al momento in cui verranno resi.

L'Appaltatore userà la massima diligenza nella realizzazione del servizio, in considerazione dell'importanza che questo riveste per il Politecnico di Milano.

Nell'effettuazione del servizio, l'Appaltatore dovrà ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato dal proprio personale, a beni mobili ed immobili di proprietà dell'Ateneo o comunque da quest'ultimo detenuti o posseduti a diverso titolo.

L'Appaltatore dovrà altresì ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato dal proprio personale a persone presenti, a vario titolo (corpo docente, personale amministrativo, studenti, ospiti, ecc.), negli ambienti dell'Ateneo.

A tal fine, a copertura dei rischi di cui al precedente comma, l'Appaltatore è tenuto alla stipula, con primaria compagnia di assicurazione, di una polizza R.C.T. per un massimale di € 2.500.000,00,00 (duemilionicinquecentomila/00) per sinistro.

In tale polizza, della quale dovrà essere prodotta copia ed inviata al Committente prima ancora della stipulazione del contratto, il Politecnico di Milano dovrà risultare espressamente incluso nel novero dei terzi.

#### **Art. 9 – Garanzia definitiva**

Prima della stipula del contratto, l'Appaltatore dovrà prestare garanzia definitiva, in riferimento:

- alle obbligazioni contrattuali;
- al risarcimento degli eventuali danni dipendenti dal mancato adempimento delle obbligazioni contrattuali;
- al rimborso di somme che, eventualmente, il Committente gli abbia corrisposto indebitamente.

Tale garanzia definitiva dovrà corrispondere ad importo pari al 10% dell'importo di aggiudicazione presunto in contratto (al netto di IVA), nel caso di aggiudicazione con ribasso d'asta non superiore al 10%.

La garanzia definitiva è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%, nel caso in cui il ribasso d'asta sia superiore al 10% e di due punti percentuali per ogni punto di ribasso, nel caso di ribasso superiore al 20%.



La garanzia definitiva dovrà essere prestata nella forma della fideiussione, bancaria od assicurativa.

L'istituto garante dovrà dichiarare:

- di aver preso conoscenza di tutti i documenti contrattuali, di ogni clausola dei medesimi e di ogni atto da essi citato;
- di rinunciare al termine semestrale di cui all'art. 1957, comma 2, c.c.;
- che la garanzia avrà operatività entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta del Politecnico di Milano;
- di procedere a pagamento dell'intera somma garantita o di parte della medesima, su esplicita richiesta del Politecnico di Milano, senza opporre alcuna eccezione e/o ritardo;
- di ritenere valida la garanzia in oggetto per tutta la durata del rapporto contrattuale.

La garanzia definitiva sarà svincolata dal Committente nei termini di legge.

#### **Art. 10 – Inadempienze della Ditta e penali**

Il Politecnico di Milano sarà legittimato ad applicare le seguenti penalità nei casi di inadempimento contrattuale di seguito riportati:

- per ogni ora di ritardo nell'attivazione o comunque di mancata prestazione dei servizi previsti secondo le modalità e i termini del presente capitolato verrà applicata una penale di € 300,00;
- In caso di inadempimento ovvero adempimento parziale delle prestazioni a pagamento previste nel presente capitolato sarà applicata una penale pari all'uno per cento (1%) del versato a favore del Politecnico nel trimestre.
- l'Amministrazione universitaria ha il diritto di applicare a carico dell'impresa appaltatrice penalità variabili da € 60,00 a € 1.000,00 secondo la gravità dei casi, per ogni infrazione dei patti contrattuali o per ogni operazione eseguita male o in modo incompleto.

Le infrazioni saranno accertate in contraddittorio con l'impresa appaltatrice.

Oltre alle penalità di cui sopra resta impregiudicato il diritto da parte del Politecnico di defalcare dal corrispettivo pattuito l'importo corrispondente ai lavori non eseguiti (o eseguiti in modo imperfetto). E' fatta salva ogni riserva per eventuali danni causati dal personale della Ditta durante l'espletamento del servizio o in conseguenza di esso.

L'ammontare delle penali verrà dedotto dalla somma dovuta all'aggiudicatario; se questa fosse nulla o insufficiente le penali saranno portate a detrazione sulla garanzia definitiva di cui all'art. 9 del presente capitolato.

#### **Art. 11 – Risoluzione**

Nel caso in cui sia rilevata una situazione di grave inadempimento, il Politecnico di Milano invierà, a mezzo di raccomandata a/r, all'appaltatore diffida ad adempiere 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.

Si procederà, altresì, a risoluzione del contratto, a prescindere dalla fissazione di un termine di costituzione in mora, nel caso in cui:

- nel corso di ogni singolo anno di contratto, l'ammontare delle penali, di cui all'articolo precedente, superi il valore del 10% dell'importo annuo presunto in contratto;
- si verifichi situazione di fallimento, amministrazione controllata, concordato preventivo e liquidazione coatta amministrativa della ditta;
- si verifichi frode nell'esecuzione del servizio;
- sia impiegato personale non adeguato al servizio da svolgere.

La risoluzione del contratto comporta la perdita, in capo all'appaltatore, della cauzione definitiva.

#### **Art. 12 – Recesso**

Il Politecnico di Milano potrà recedere in qualunque momento dal presente contratto, anche se è stata iniziata l'esecuzione del servizio, tenendo indenne l'appaltatore delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno, ai sensi dell'art. 1671 c.c.

#### **Art. 13 – Divieto di cessione del contratto e subappalto**

Non è ammessa la cessione del contratto, in tutto o in parte, a pena di risoluzione del medesimo, con conseguente perdita della cauzione definitiva, fatto salvo ogni ulteriore risarcimento dei danni eventualmente arrecati al Politecnico di Milano.

È ammesso il subappalto secondo quanto previsto dall'art.118 decreto legislativo n. 163/06..

#### **Art. 14 – Controversie e foro competente**

Qualunque contestazione dovesse eventualmente sorgere nel corso dell'esecuzione del servizio, non si ammetterà alcun diritto in capo all'appaltatore di sospendere unilateralmente il servizio, né di procedere alla riduzione o alla modificazione del medesimo.

Nel caso di controversie in merito all'interpretazione del presente Capitolato ed all'esecuzione del conseguente contratto è competente il Foro di Milano.

## **Titolo II – Specifiche tecniche generali**

### **Art. 15 – Condizioni minime di fornitura del servizio**

Le indicazioni fornite negli Atti di Gara 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 Politecnico di Milano.

### **Art. 16 – Struttura organizzativa**

I servizi bibliotecari del Politecnico di Milano sono caratterizzati da un assetto organizzativo articolato su più livelli:

- livello centrale (Direzione di Area, Funzione di Staff, Servizio Tecnologie Informativo documentali)
- servizi bibliotecari centrali e didattici e nei poli
- servizi bibliotecari nei dipartimenti
- servizio posta protocollo archivio

#### **Servizi bibliotecari centrali, didattici e nei poli**

I servizi bibliotecari centrali e didattici sono organizzati in una unica struttura amministrativo-gestionale, centralizzata per bilancio, responsabilità decisionali e processi di gestione ed in 9 biblioteche/punti di servizio, di cui 4 in Milano e 5 in sedi decentrate sul territorio (sedi di Como, Piacenza, Lecco, Cremona, Mantova).

Questi servizi afferiscono all'Area Ricerca e Sistemi Documentali e sono

- Servizi bibliotecari Leonardo , cui afferiscono la biblioteca centrale di architettura e la Biblioteca centrale di ingegneria che curano l'erogazione e la gestione anche centralizzata dei servizi all'utenza di Leonardo; la gestione, anche centralizzata a livello di SBA e di Ateneo, dello sviluppo delle collezioni, la gestione del deposito tesi e la consultazione delle stesse);
- Servizi bibliotecari Bovisa ,cui afferiscono la Biblioteca Campus Durando e la Biblioteca didattica di ingegneria (che curano l'erogazione e la gestione dei servizi bibliotecari situati nei campus di Bovisa, la gestione del deposito e la consultazione delle tesi, la gestione di archivi locali);
- Servizio tesi e documentazione della cartografia e pianificazione (che cura la gestione e consultazione tesi, l'erogazione del servizio supporto alla redazione delle tesi di laurea, l'erogazione del servizio di accesso e riproduzione della documentazione geo-cartografica, statistica e della pianificazione);
- Servizio posta protocollo archivio struttura che organizza e gestisce i diversi aspetti del sistema documentale costituito dalla corrispondenza istituzionale – in entrata e uscita - sia in formato cartaceo sia elettronico.

#### **Servizi bibliotecari nei dipartimenti**

I servizi bibliotecari autonomi rispondono alle strutture di riferimento (dipartimenti) e sono attualmente 16. Completano il settore biblioteche alcuni fondi e archivi di dimensioni minori. I punti di servizio corrispondenti a questo secondo livello sono complessivamente circa 30.

L'assetto strutturale sopra descritto con un livello centralizzato ed un livello decentrato è in lenta ma costante evoluzione. 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.

Le biblioteche interessate dal presente appalto sono:

Biblioteca centrale di architettura – Milano - Campus Leonardo (BCA)  
Biblioteca centrale di ingegneria – Milano - Campus Leonardo (BCI)  
Biblioteca campus Durando – Milano - Campus Bovisa – Durando (BCD)  
Biblioteca didattica di ingegneria – Milano - Campus Bovisa – La Masa (BDI)  
Biblioteca del Polo Regionale di Lecco – Lecco

Il numero ed il nome delle biblioteche potrà variare in base alle esigenze e possibilità finanziarie di ogni singola biblioteca. L'entità e la tipologia dei servizi erogati potrà variare in base al mutare delle esigenze organizzative. In particolare è prevista dal 2011 l'integrazione della BDI con alcuni servizi bibliotecari di dip.to in una nuova struttura fisica in fase di costruzione nel campus Lambruschini La Masa.

## **Titolo II – A – Specifiche tecniche BCA**

### **Art . 17.1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni**

Le prestazioni qui descritte riguardano la gestione di servizi integrati di biblioteca nei locali della Biblioteca centrale di architettura, posti al piano terreno e seminterrato dell'edificio n.11 del Politecnico di Milano, sito in Via Ampere 2 Milano, e di altre attività ad essa correlate.

Le modalità di effettuazione dei servizi sono descritte negli articoli successivi.

#### **Art. 17.1.1 – Sorveglianza delle sale e prima informazione**

1. apertura e chiusura della biblioteca, ovvero presa in consegna delle chiavi presso la portineria, conservazione delle medesime in un luogo concordato con il Responsabile della Biblioteca, e restituzione delle stesse alla portineria a fine servizio; apertura e chiusura delle porte di accesso esterno all'inizio e alla fine dei periodi di apertura al pubblico; delle porte interne all'inizio e alla fine delle attività oggetto dell'appalto; verifica che l'accesso ai diversi settori non avvenga oltre gli orari consentiti. All'apertura predisposizione di tutti i locali della Biblioteca (accensione luci ecc.). 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;
2. accensione e spegnimento dei PC per la ricerca on-line all'inizio e alla fine dei periodi di apertura al pubblico; periodico controllo del loro corretto funzionamento, da effettuarsi più volte durante la giornata, con resettaggio in caso di necessità; tempestiva segnalazione dei malfunzionamenti agli uffici della Biblioteca e/o al servizio di assistenza informatica del SBA; accensione e spegnimento delle stampanti in rete;
3. accensione e spegnimento delle macchine fotocopiatrici; controllo sull'attività di fotocopiatura self-service e assistenza routinaria delle macchine (accensione,

- spegnimento, caricamento carta e toner, disinceppamento, chiamata del tecnico con tenuta registro guasti, ordini carta e toner);
4. accensione e spegnimento tramite procedura web della macchina di autoprestito con controllo della presenza di carta per la stampa della ricevuta;
  5. sorveglianza di tutti i locali della Biblioteca, anche con l'ausilio di telecamere e attraverso il controllo dei relativi monitor;
  6. controllo ingresso degli utenti attraverso tornelli attivati da lettore automatico di badge, affinché nei locali della Biblioteca entrino solo le persone autorizzate, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo (d'ora in avanti SBA);
  7. vigilanza sull'attività di consultazione dei volumi in tutte le sale della Biblioteca, al fine di evitare usi impropri, eventuali tentativi di asportazione o manomissione dei volumi, delle apparecchiature, dei mobili, arredi, infissi, suppellettili od altro della Biblioteca;
  8. controllo su un utilizzo corretto dei totem di ricarica delle piccole somme legate ai servizi onerosi erogati dall'area ARSD;
  9. mantenimento dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di consultazione e lettura (ripresa di schiamazzi e disturbi, allontanamento dei disturbatori, impedimento di usi impropri dei tavoli e degli spazi ecc.);
  10. controllo sull'utilizzo degli armadietti, :assistenza in caso di malfunzionamento dell'armadietto ed eventuale apertura dietro richiesta motivata, verifica a fine giornata che tutti gli armadietti siano stati svuotati; apertura di quelli ancora occupati; recupero, custodia e consegna allo sportello Oggetti smarriti dell'Ateneo degli oggetti lasciati dagli utenti;
  11. informazione agli utenti sulla struttura della Biblioteca, sui servizi disponibili e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo;
  12. assistenza e informazione agli utenti sulle modalità d'uso del catalogo on-line e del portale del SBA ed assistenza agli utenti per l'uso dei servizi in rete (ad esempio registrazione, rilascio password, modalità di accesso, attivazione della funzionalità blocco utenti nel caso di uso improprio ecc.);
  13. fornitura di informazioni generali per telefono, e-mail e strumenti simili;
  14. fornitura di informazioni riguardo alle modalità di accesso ai servizi, alle modalità di registrazione e abilitazione nel sistema di autenticazione di ateneo AUNICA LOGIN;
  15. fornitura di informazioni riguardo al sistema di ateneo di riscossione oneri, tramite SPS o registratore di cassa (pagamenti ILL, DD, oneri di mora, oneri di riproduzione, ecc.)
  16. gestione dei materiali informativi e della segnaletica da esporre e da mantenere aggiornati e in ordine negli appositi spazi, da effettuarsi secondo le direttive fornite dal Responsabile del Servizio;
  17. fornitura agli utenti della modulistica e della documentazione relativa alla biblioteca;
  18. segnalazione all'ufficio della Biblioteca delle necessità di manutenzione di attrezzature, arredi, infissi, ecc. degli spazi vigilati, delle macchine fotocopiatrici self-service, delle stampanti, degli scanner, delle macchine per la consultazione di cd-rom, risorse elettroniche e microfilmati, ovvero segnalazione diretta ai servizi di assistenza, nei casi e con le modalità indicate dal Responsabile della Biblioteca;
  19. riordino degli arredi, delle attrezzature nei momenti in cui non siano in corso attività al pubblico (ivi compreso il rifornimento di materiali di consumo e

cancelleria per i vari settori); controllo del buon funzionamento dei tornelli, delle antenne antitaccheggio e pulitura delle ventole, vigilanza sugli accessi ai diversi settori (intervento per scatto allarme, controllo utente, controllo e resettaggio barriere, risoluzione problemi di accesso degli utenti ecc.); tempestiva segnalazione all'ufficio della Biblioteca di ogni atto, sospetto o problema per quanto riguarda i punti precedenti;

20.assistenza all'accesso ai vari servizi da parte di utenti disabili con apertura e chiusura degli accessi riservati; assistenza nell'uso dei banchi per disabili;

21.trasporto di materiali di consumo nei vari settori

Le attività menzionate sono svolte in piena sinergia con tutti gli altri settori e servizi della biblioteca.

#### **Art. 17.1.2 – Gestione utenti**

Per accedere ai servizi gli utenti devono risultare registrati e abilitati nell'anagrafica del software gestionale Sebina Open Library (SOL), che deriva i dati dall'anagrafica di ateneo (AUnicaLogin – AUL). Quindi gli operatori devono:

1. conoscere la Carta dei Servizi del SBA ed essere in grado di distinguere le varie tipologie di utenti (utenti istituzionali, utenti assimilati agli istituzionali e utenti esterni) al fine di poter individuare con precisione la posizione dell'utente rispetto all'Ateneo e fornire all'utente informazioni corrette;
2. conoscere le regole dell'integrazione tra Sebina Open Library (SOL) e l'anagrafica di ateneo AunicaLogin (AUL), al fine di poter provvedere, nei casi in cui sia necessario, alla registrazione e all'abilitazione degli utenti in anagrafica;
3. conoscere in modo dettagliato le procedure per la registrazione in anagrafica e l'abilitazione ai servizi degli utenti non istituzionali tramite l'applicazione Aunicaaccount: inserire la registrazione dell'utente in anagrafica e poi attribuire un profilo di autorizzazione agli utenti non istituzionali non presenti in anagrafica SOL, attribuire un profilo di autorizzazione agli utenti non istituzionali che sono presenti in anagrafica SOL ma non risultano automaticamente abilitati ai servizi;
4. gestire le procedure di pagamento per l'ammissione ai servizi degli utenti esterni: emissione dello scontrino fiscale, consegna del tesserino cartaceo, archiviazione del modulo di richiesta di abilitazione;
5. gestire le procedure di assegnazione di badge provvisori per l'accesso ai tornelli alle categorie di utenti sprovviste di badge nominativo di ateneo.

#### **Art. 17.1.3 –Settore monografie a scaffale aperto, opere di reference, periodici correnti**

Gestione delle sale a scaffale aperto: settore monografie, settore reference e settore riviste.

Comprende le seguenti attività:

1. erogazione di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali documentati presenti nei diversi settori della biblioteca;
2. assistenza all'attività di consultazione del materiale;
3. controllo sull'attività di fotocopiatura self-service e assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disincastramento, chiamata del tecnico con tenuta registro guasti, ordini carta e toner) con particolare attenzione alle restrizioni o al divieto di fotocopiatura riguardante parte di questo materiale;

4. controllo sull'attività di libera consultazione del materiale di *reference*, con particolare attenzione al divieto di fotocopiatura per questo materiale;
  5. controllo sull'attività di consultazione del materiale periodico, con particolare attenzione alle restrizioni, al divieto di fotocopiatura riguardante parte di questo materiale o di riproduzione digitale dello stesso;
  6. riordino frequente nel corso della giornata del materiale a scaffale aperto (monografie a scaffale aperto, opere di *reference*, riviste), con ritiro dei volumi usurati, compattamento e controllo a vista dei volumi per la ricollocazione di quelli fuori posto; cura dell'allineamento dei volumi e controllo dei sostegni metallici; spostamento di blocchi anche rilevanti di materiale;
  7. ricognizione tramite lo strumento con tecnologia RFID dedicato al riordino e alla ricollocazione (DLA: Digital Library Assistant) dei volumi depositati dagli utenti sui carrelli o sui tavoli e successiva ricollocazione a scaffale, anche con l'ausilio di DLA;
  8. collocazione a scaffale dei nuovi volumi acquistati e dei nuovi fascicoli, individuazione e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
  9. segnalazione delle opere che necessitano di rilegatura e ritiro volumi e fascicoli usurati e loro immediato invio a settore ripristino, con tenuta relativo registro;
  10. 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;
  11. ricollocazione a scaffale dei volumi ritornati dalla rilegatura e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
  12. segnalazione di libri e fascicoli scomparsi, non trovati, ritrovati;
  13. ricognizione inventariale periodica del materiale bibliografico sotto la guida del personale della biblioteca utilizzando lo strumento con tecnologia RFID dedicato al riordino e alla ricollocazione (DLA: Digital Library Assistant);
  14. interventi di piccolo restauro, individuazione dei danni (conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopiatura delle pagine mancanti, strappate o usurate, minimi interventi di ripristino, loro segnalazione secondo modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca;
  15. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;
- La gestione di tale attività richiede una stretta collaborazione con tutti gli altri settori e servizi della Biblioteca.

#### **Art. 17.1.4 –Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie a scaffale aperto**

Gestione automatizzata dei movimenti di circolazione tramite il modulo "circolazione" del software gestionale Sebina Open Library integrato con tecnologia RFID.

Comprende le seguenti attività:

1. registrazione del prestito e registrazione del rientro dei documenti tramite utilizzo di 3M Pad Staff Workstation che effettua simultaneamente l'operazione di registrazione/rientro del prestito e di disattivazione/attivazione della funzione antitaccheggio sul documento; ovvero procedere alla registrazione manuale delle operazioni di registrazione/rientro e conseguente attivazione/disattivazione antitaccheggio in caso di malfunzionamento del Pad Staff Workstation
2. assistenza agli utenti nell'utilizzo della postazione di autoprestito;

3. registrazione della proroga dei prestiti, la cui richiesta può pervenire secondo le diverse modalità previste dalla Carta dei Servizi (ad esempio de visu, per telefono, via e-mail, da OPAC etc.);
  4. gestione delle prenotazioni: collocazione del libro rientrato dal prestito sullo scaffale dei libri prenotati unitamente alla stampa del modulo di prenotazione, verifica quotidiana dell'avvenuto invio automatico dell'e-mail di notifica all'utente ed, in caso di mancato invio, eventuale avviso telefonico all'utente del rientro del volume dal prestito; controllo giornaliero delle prenotazioni scadute e ricollocazione dei libri non ritirati a scaffale;
  5. gestione delle richieste di prestito esterno avanzate dall'utente in modalità remota da OPAC: al mattino, entro l'orario di apertura, stampa dell'elenco delle richieste di prestito inoltrate il giorno precedente, recupero dei libri a scaffale e collocazione di essi nello spazio apposito presso il banco prestito unitamente alle stampe del modulo di richiesta; controllo giornaliero delle richieste scadute e ricollocazione dei libri non ritirati a scaffale; per svolgere questa attività un operatore prenderà servizio trenta minuti prima dell'apertura dei servizi al pubblico
  6. registrazione della pianificazione, ovvero della richiesta di un documento per una o più date nel futuro;
  7. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
  8. gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi o pagamento di una multa);
  9. ricollocazione sugli scaffali dei volumi restituiti dagli utenti in ordinata sequenza di collocazione (secondo la CDD e/o altri sistemi locali);
  10. gestione della casella di posta elettronica della biblioteca: archiviazione delle e-mail di sollecito e notifica, controllo e monitoraggio delle e-mail in arrivo, gestione diretta delle eventuali risposte nei casi semplici, segnalazione al personale della Biblioteca dei casi più complessi;
  11. puntuale conoscenza dei regolamenti della biblioteca e delle linee guida disponibili sulla intranet di ateneo per l'erogazione dei servizi;
  12. puntuale e costante aggiornamento sulle comunicazioni inviate via e-mail agli operatori dai referenti del Politecnico;
  13. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di collocazione dei materiali presenti in biblioteca (collocazione a cdd o altre tipologie di collocazione)
  14. interazione nell'erogazione dei servizi con magazzini esterni di deposito documenti.
  15. assistenza agli utenti nell'utilizzo dei servizi Front-Office da OPAC (Richieste di prestito, Richieste di consultazione Prenotazioni, Suggerimenti d'Acquisto, funzione "Il mio spazio");
  16. tempestiva e puntuale segnalazione al personale della biblioteca di qualunque anomalia o malfunzionamento verificatisi nelle procedure in SOL o comunicati dagli utenti;
  17. tempestiva segnalazione al Responsabile della Biblioteca di reclami pervenuti da parte degli utenti verbalmente o via e-mail;
- La gestione di tale attività richiede una stretta collaborazione con tutti gli altri settori e servizi della Biblioteca.



**Art. 17.1.5 – Gestione dei movimenti di circolazione per il Prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)**

Gestione automatizzata dei movimenti di prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD) tramite il modulo “circolazione” del software gestionale Sebina Open Library in coordinamento con i servizi centralizzati SBA, secondo le indicazioni della Carta dei servizi e dei Regolamenti interni delle biblioteche.

Comprende le seguenti attività:

**Prestito intersistemico:**

Gestione di tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di prestito intersistemico, operazioni di consegna e ritiro del materiale.

**A-Richieste ricevute dalla biblioteca da un'altra biblioteca dell'ateneo:**

1. controllo frequente in SOL della presenza di nuove richieste;
2. verifica della disponibilità del libro richiesto;
3. inserimento in SOL della risposta alla richiesta (richiesta accettata, richiesta condizionata, richiesta respinta);
4. invio del libro, se disponibile, tramite posta interna alla biblioteca richiedente unitamente al numero identificativo della richiesta e aggiornamento dello stato del movimento in SOL;
5. aggiornamento costante dei diversi stati previsti dall'iter di prestito
6. registrazione del rientro del libro.

**B- Richieste immesse dalla biblioteca ad un'altra biblioteca dell'ateneo:**

1. inserimento della richiesta in SOL a nome di un utente;
2. verifica della risposta da parte della biblioteca prestante e eventuale accettazione della condizione da essa indicata;
3. registrazione in SOL dell'arrivo del libro in biblioteca;
4. registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
5. registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
6. spedizione del libro, tramite posta interna, alla biblioteca prestante con registrazione in SOL dell'avvenuta spedizione.
7. verifica costante dei diversi stati previsti dall'iter di prestito

**Prestito Interbibliotecario e Document Delivery**

Gestione di tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di ILL e/o DD: operazioni di consegna e ritiro del materiale, in coordinamento e collaborazione con i servizi centralizzati di Ateneo di ILL e DD, secondo le specifiche indicazioni operative della Biblioteca.

**A-Richieste ricevute da biblioteche esterne all'ateneo**

1. controllo frequente delle richieste di prestito ILL da parte delle biblioteche esterne;
2. verifica della disponibilità del libro richiesto;
3. risposta alla biblioteca via telefono o mail e inserimento in SOL della risposta alla richiesta (richiesta accettata, richiesta condizionata, richiesta respinta);
4. invio del libro, se disponibile, tramite posta alla biblioteca richiedente unitamente al numero identificativo della richiesta e aggiornamento dello stato del movimento in SOL;

5. registrazione del rientro del libro;
6. collaborazione con il servizio ILL centralizzato per quanto riguarda la gestione economica delle transazioni.

**B- Richieste immesse dalla biblioteca per gli utenti interni a biblioteche esterne all'Ateneo:**

1. controllo frequente della casella di posta elettronica della biblioteca dove pervengono le richieste di prestito interbibliotecario inserite dagli utenti interni al Politecnico;
2. verifica in opac dell'effettiva non presenza del libro richiesto presso le biblioteche del Politecnico;
3. eventuale ricerca della biblioteca esterna che possieda il libro richiesto;
4. inserimento della richiesta di ILL in SOL, stampa della richiesta;
5. invio della richiesta al servizio ILL centralizzato, che provvede ad inoltrare la richiesta alla biblioteca esterna, a tenersi in comunicazione con essa e ad avvisare l'utente quando il libro arriva in biblioteca;
6. registrazione in SOL dei vari passaggi di stato del movimento: accettazione o rifiuto da parte della biblioteca prestante, arrivo del libro in biblioteca;
7. gestione della procedura di pagamento da parte dell'utente, che può avvenire tramite operazione di cassa o tramite bonifico o vaglia postale: registrazione dell'avvenuto pagamento in SOL;
8. registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
9. registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
10. consegna del libro all'ufficio ILL centralizzato che provvede alla spedizione del libro alla biblioteca prestante.

**Per tutte le attività del settore:**

1. puntuale conoscenza dei regolamenti e della documentazione disponibile sul sito del SBA;
2. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca, con particolare attenzione al settore in cui si opera;
3. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
4. gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi o pagamento di una multa).

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

**Art. 17.1.6 – Sala di lettura**

Gestione e controllo della sala di lettura

1. sorveglianza della sala e controllo nell'uso dei tavoli, sedie e prese di corrente con intervento per usi impropri;
2. mantenimento dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di consultazione e studio individuale o di gruppo.

**Art. 17.1.7 – Settore archivio storico: monografie e periodici a scaffale chiuso. Gestione dei movimenti di circolazione.**

Gestione del settore monografie e periodici dell'archivio storico e del compactus. Comprende le seguenti attività:

1. gestione della consultazione di monografie conservate in Archivio storico e Compactus: accettazione delle richieste di consultazione inoltrate su modulo cartaceo, previa verifica in SOL che l'utente sia abilitato e che non ci siano sospensioni o disabilità in corso a carico dell'utente, recupero a scaffale dei volumi, immediata chiusura degli armadi compattati, e, ove presente una serratura, chiusura a chiave dello scaffale;
2. registrazione in SOL del movimento di consultazione;
3. consegna dei volumi al richiedente, verifica dello stato del materiale, segnalazione di eventuali anomalie, conteggio delle carte non rilegate e successivo controllo della corrispondenza con il numero delle carte restituite ecc.; vigilanza costante sull'attività di consultazione da parte degli utenti al fine di prevenire manomissioni, asportazioni, ecc.;
4. a fine consultazione ritiro dei volumi resi, registrazione in SOL del rientro dei volumi, ricollocazione a scaffale in ordinata sequenza di collocazione;
5. ritiro dei volumi usurati, individuazione dei danni (conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopiatura pagine mancanti, strappate o usurate), loro segnalazione e registrazione secondo modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca, tempestiva consegna del materiale usurato presso gli uffici;
6. gestione della consultazione di periodici conservati in Archivio storico e Compactus: accettazione delle richieste di consultazione inoltrate su modulo cartaceo, previa verifica in SOL che l'utente sia abilitato e che non ci siano sospensioni o disabilità in corso a carico dell'utente, recupero a scaffale del periodico, immediata chiusura degli armadi compattati e, ove presente una serratura, chiusura a chiave dello scaffale;
7. consegna del fascicolo o annata di periodico al richiedente, verifica dello stato del materiale, segnalazione di eventuali anomalie;
8. ritiro dei periodici resi, contemporanea registrazione sul modulo "reso" ed archiviazione del modulo; ricollocazione a scaffale in ordinata sequenza di collocazione;
9. gestione della consultazione delle tesi di dottorato con registrazione in SOL, in analogia alla consultazione delle monografie; attenta vigilanza sulla consultazione di questo materiale che può essere solo consultato e non può essere fotocopiato, né fotografato (né con macchine fotografiche né con cellulari); è inoltre vietato prendere appunti con il pc portatile;
10. vigilanza costante sull'attività di consultazione da parte degli utenti al fine di prevenire manomissioni, asportazioni, rumorosità; controllo che la consultazione di tutto il materiale dell'Archivio storico e del Compactus venga effettuata solo presso i tavoli ad essa dedicati e fino ad esaurimento dei posti disponibili;
11. controllo sull'attività di fotocopiatura self-service e assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disinseppimento, chiamata del tecnico con tenuta registro guasti, ordini carta e toner);
12. sistemazione a scaffale delle nuove acquisizioni e dei resi dalla rilegatura inviati dall'ufficio della Biblioteca
13. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;

- 14.compattamento e controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione dei volumi fuori posto e riordino complessivo del materiale prima della chiusura;
  - 15.gestione del prestito di monografie e periodici a particolari categorie di utenti indicate dal Responsabile della biblioteca, previa verifica in SOL che l'utente abbia diritto ad ottenere in prestito i documenti archiviati nell'archivio storico, sia abilitato e che non ci siano sospensioni o disabilitazioni in corso a carico dell'utente,; registrazione in SOL del movimento, successiva registrazione della restituzione, gestione della proroga, smagnetizzazione/magnetizzazione dei volumi, ricollocazione a scaffale dei volumi o fascicoli;
  - 16.gestione di fondi o materiali speciali custoditi nel settore, secondo le indicazioni del Responsabile della Biblioteca e i relativi Regolamenti speciali;
  - 17.puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;
  - 18.fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca, con particolare attenzione al settore in cui si opera.
- La gestione di tale attività richiede una stretta collaborazione con tutti gli altri settori e servizi della Biblioteca.

#### **Art. 17.1.8 - Servizi multimediali**

Gestione del servizio di consultazione delle risorse elettroniche online (periodici elettronici, banche dati, siti WEB ecc.).

Comprende le seguenti attività:

1. assistenza nella consultazione del portale web SBA presso i pc a disposizione degli utenti;
2. assistenza specialistica agli utenti nella ricerca bibliografica in rete e nella consultazione delle risorse elettroniche (portale SBA, opac, banche dati, periodici elettronici, PoliSearch, e-books ecc.);
3. assistenza nel salvataggio di dati su chiavetta USB;
4. gestione e mantenimento del patrimonio su cd rom, dvd, microfilm o altri supporti analoghi;
5. immediata segnalazione di qualsiasi anomalia o problema sulla disponibilità e consultabilità delle risorse elettroniche online al personale della Biblioteca e ai servizi di assistenza tecnica e tecnico-informatica secondo modalità concordate con il Responsabile del SBA
6. assistenza routinaria delle macchine e delle attrezzature (lettori e riproduttori, scanner e stampanti: accensione, spegnimento, cambio caricatori per la visione e la stampa, uso di zoom e lenti di ingrandimento ecc, cambio toner, disinceppamento, chiamata tecnico) e ordinata custodia degli obiettivi e del materiale di consumo; per i riproduttori a self-service deve essere garantita l'assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disinceppamento, chiamata del tecnico con tenuta registro guasti, ordini carta e toner);
7. risoluzione di problemi informatici conseguenti alle attività di consultazione del materiale;
8. gestione del servizio di prestito cd rom, consegna e ritiro del materiale, tenuta moduli e registri, rilevamento dati, solleciti per ritardi;
9. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;
- 10.puntuale conoscenza delle risorse elettroniche accessibili dal portale SBA da parte degli operatori, con aggiornamento continuo;

11.fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca, con particolare attenzione al settore in cui si opera.

Per la gestione di questi servizi sono necessari addetti con comprovate conoscenze in campo informatico e biblioteconomico, in grado di guidare l'utenza nelle ricerche bibliografiche in rete; le persone devono inoltre conoscere in modo approfondito le risorse ed i servizi accessibili dal portale SBA (opac, periodici elettronici, *e-books*, enciclopedie e dizionari online, collezioni digitali di ateneo,Polisearch).

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

#### **Art. 17.1.9 - Servizi di riproduzione**

Gestione dei servizi di riproduzione. Comprende le seguenti di attività:

1. accensione e spegnimento delle macchine fotocopiatrici self-service, delle stampanti e dei pc dedicati ai *print server*;
2. assistenza routinaria delle macchine (caricamento carta e toner, disinceppamento, chiamata del tecnico con tenuta registro chiamate, guasti, ordini carta e toner);
3. controllo che l'attività di fotocopiatura self-service avvenga nel rispetto dei dispositivi legislativi;
4. controllo che la fotocopiatura avvenga rispettando il regolamento interno della Biblioteca (ad esempio divieto di fotocopiatura per il materiale del settore *reference*);
5. conoscenza da parte degli addetti delle disposizioni di legge relative all'attività di fotocopiatura e di riproduzione con qualsiasi strumento del materiale bibliografico;
6. accensione e spegnimento del distributore automatico di tessere per effettuare le fotocopie: ritiro giornaliero dei soldi accumulati, inserimento giornaliero di nuove tessere, conteggio giornaliero di soldi accumulati e tessere erogate, azzeramento giornaliero del contatore tessere;
7. fornitura di informazioni sulla modalità di utilizzo del distributore di tessere per effettuare le fotocopie;
8. controllo, accensione e spegnimento dell'apparecchio stativo attrezzato con lampade, che viene utilizzato dagli utenti per la riproduzione fotografica dei volumi esclusi dalla fotocopiatura; gestione del servizio di prenotazione per l'utilizzo dello stativo;
9. gestione del servizio di riproduzione tramite scanner, riservato al materiale non più protetto dalla normativa a tutela del Diritto d'autore; verifica della rispondenza del materiale ai requisiti di legge; controllo che l'utente ed il materiale da digitalizzare presentino i requisiti prescritti nel regolamento della Biblioteca; controllo che l'utente compili in ogni sua parte la modulistica prevista; svolgimento dell'attività di scansione e consegna del prodotto digitalizzato all'utente richiedente; verifica delle modalità di rimborso spese; tenuta di registri sull'attività di scansione;
10. gestione dell'utilizzo delle stampanti e dei pc dedicati a *print server* da parte dell'utente (accensione, spegnimento, cambio toner, interventi di prima assistenza in caso di inceppamento della carta ecc.);
- 11.assistenza agli utenti per l'uso delle stampanti e controllo che vengano usate nel rispetto del Diritto d'autore

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

**Art. 17.1.10 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico**

Si realizza attraverso le seguenti operazioni:

1. tempestiva segnalazione al Responsabile della Biblioteca di eventuali problemi inerenti lo stato di conservazione dei volumi o la fruizione del materiale della Biblioteca (volumi, dischetti, cd rom ecc.);
2. ritiro dei volumi usurati da tutti i settori, preparazione del materiale per la rilegatura, individuazione dei danni, conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopiatura di pagine mancanti, strappate, usurate, minimi interventi di ripristino, registrazione dei danni utilizzando apposite schede o registri;
3. tempestiva consegna presso gli uffici della Biblioteca del materiale danneggiato;
4. segnalazione e regolare sostituzione di etichette usurate con gli appositi materiali forniti dalla Biblioteca;
5. controllo ed eventuale magnetizzazione dei volumi aggiustati;
6. ricollocazione a scaffale dei volumi riparati;
7. tenuta di appositi registri, manuali o computerizzati.

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

**Art. 17.1.11 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico**

Consiste nel riordino e controllo di tutte le unità documentarie situate nei settori precedentemente descritti. Comprende le seguenti operazioni:

1. riordino di fascicoli, volumi, carte, cd-rom, risorse elettroniche, microfilmati immagazzinati nei settori precedentemente descritti (ripristino in corretta sequenza di collocazione, compattamento); questa attività deve essere svolta più volte nella giornata nelle sale a scaffale aperto – collocazione secondo il Sistema di Classificazione *Dewey* - e nel settore *reference* e periodici a scaffale aperto), in particolare deve essere mantenuto l'ordine nella collocazione anche tramite lo strumento con tecnologia RFID dedicato al riordino e alla ricollocazione (DLA: Digital Library Assistant), e si deve verificare che i volumi e fascicoli siano posizionati in modo da non venir danneggiati;
2. controllo delle unità mancanti e usurate con tutti i necessari riscontri sui registri e liste di controllo oppure tramite utilizzo di DLA con tecnologia RFID secondo le modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca (controllo da eseguirsi 2 volte l'anno);
3. recupero e ricollocazione di tutte le opere lasciate sui carrelli o sui tavoli dagli utenti; cura dell'allineamento dei volumi e controllo dei sostegni metallici da effettuarsi frequentemente nel corso della giornata; ricognizione tramite DLA (Digital Library Assistant) dei volumi depositati dagli utenti sui carrelli o sui tavoli e successiva ricollocazione a scaffale
4. spostamento di blocchi anche rilevanti di materiale per il posizionamento di volumi nuovi, restituiti, ricollocati o recuperati;
5. controllo consuntivo sullo svolgimento dell'attività di pulizia annuale dei volumi, e loro corretto riposizionamento a scaffale;
6. spostamenti di materiale, variazione dell'altezza dei palchetti degli scaffali, riordino generale dei magazzini e degli spazi di lavoro e studio (banconi, cassetti, schedari, tavoli ecc.);
7. verifica della disponibilità di spazio in magazzino e sui palchetti delle sale a scaffale aperto;

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

## **Titolo II – B – Specifiche tecniche BCI**

### **Art . 18.1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni**

Le prestazioni qui descritte riguardano la gestione di servizi integrati di biblioteca nei locali della Biblioteca Centrale di Ingegneria (Servizi bibliotecari Leonardo) posti al piano terreno e al piano sotterraneo nell'edificio del Rettorato del Politecnico di Milano sito in piazza Leonardo da Vinci, 32 Milano.

Le modalità di effettuazione di tali servizi sono descritte negli articoli successivi.

#### **Art. 18.1.1 – Sorveglianza della saletta di consultazione e prima informazione.**

1. apertura e chiusura della saletta, ovvero presa in consegna delle chiavi presso la portineria e restituzione delle stesse alla portineria a fine servizio; apertura e chiusura delle porte di accesso esterno all'inizio e alla fine del periodo di apertura al pubblico; accensione e spegnimento delle luci ;
2. informazione agli utenti sui servizi offerti dalla biblioteca, e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo;
3. accensione e spegnimento dei PC per la ricerca on-line all'inizio e alla fine dei periodi di apertura al pubblico; periodico controllo del loro corretto funzionamento, da effettuarsi più volte durante la giornata, con resettaggio in caso di necessità;
4. assistenza e informazione agli utenti sulle modalità d'uso del catalogo on-line delle risorse elettroniche accessibili direttamente dalle postazioni PC della sala;
5. segnalazione all'ufficio della Biblioteca delle necessità di manutenzione di attrezzature, arredi, infissi, ecc. degli spazi vigilati e degli eventuali problemi derivanti da inadeguato funzionamento degli impianti di ventilazione e trattamento dell'aria;
6. tempestiva segnalazione all'ufficio della Biblioteca di ogni atto, sospetto o problema per quanto riguarda i punti precedenti;

Per la gestione di questi servizi è necessario un addetto con comprovate conoscenze in campo informatico e biblioteconomico, in grado di guidare l'utenza nelle ricerche bibliografiche in rete; la persona deve inoltre conoscere in modo approfondito le risorse ed i servizi disponibili dal portale SBA (OPAC, periodici elettronici, *e-books*, enciclopedie e dizionari online, collezioni digitali di ateneo, Polisearch):

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

#### **Art. 18.1.2 - Settore depositi librari**

Servizio di movimentazione, riordino e conservazione del materiale librario collocato nei depositi al piano sotterraneo, da svolgersi in relazione alle attività del servizio di prestito e consultazione e degli uffici.

Servizi da svolgere :

1. prelievo e ricollocazione a scaffale del materiale librario e periodico;
2. spostamento all'interno del campus di volumi richiesti da altre biblioteche e/o dal Tedoc e successivo ritiro degli stessi e ricollocazione nei depositi;
3. invio tramite montacarichi del materiale richiesto al settore prestito e consultazione, o agli uffici;

4. collocazione al posto del libro in uscita di apposita tasca di segnalazione, contenente copia della richiesta dell'utente, che dovrà essere rimossa al momento della ricollocazione a scaffale del libro rientrato;
5. spostamenti e pulizia del materiale librario e periodico;
6. verifica del corretto posizionamento e collocazione del materiale;
7. segnalazione dei volumi usurati o deteriorati e di quelli con etichette di collocazione non più leggibili;
8. collocazione a scaffale dei nuovi volumi e dei nuovi fascicoli, individuazione e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
9. messa a scaffale dei volumi ritornati dalla rilegatura e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
10. predisposizione del materiale librario e periodico per la rilegatura;
11. spostamento di blocchi anche rilevanti di materiale sotto la guida del personale della biblioteca, anche a seguito di operazioni di ricollocazione e recupero del pregresso;
12. controllo e riordino completo dei volumi con controllo da liste topografiche nei periodi di minor affluenza del pubblico, da effettuarsi anche in maniera frazionata per settore e per collocazione; è possibile che nel corso dell'esecuzione dell'appalto vengano introdotte tecnologie RFID con conseguente diversa modalità/tempistica nella realizzazione di questa attività.

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

#### **Art. 18.1.3 – Gestione utenti**

Per accedere ai servizi gli utenti devono risultare registrati e abilitati nell'anagrafica del sistema gestionale Sebina Open Library (SOL), che deriva i dati dall'anagrafica di ateneo (AunicaLogin – AUL). Quindi gli operatori devono:

1. conoscere la Carta dei Servizi del SBA ed essere in grado di distinguere le varie tipologie di utenti (utenti istituzionali, utenti assimilati agli istituzionali e utenti esterni) al fine di poter individuare con precisione la posizione dell'utente rispetto all'Ateneo e fornire all'utente informazioni corrette;
2. conoscere le regole dell'integrazione tra Sebina Open Library (SOL) e l'anagrafica di ateneo AunicaLogin (AUL), al fine di poter provvedere, nei casi in cui sia necessario, alla registrazione e all'abilitazione degli utenti in anagrafica;
3. conoscere in modo dettagliato le procedure per la registrazione in anagrafica e l'abilitazione ai servizi degli utenti non istituzionali tramite l'applicazione Aunicaaccount: inserire la registrazione dell'utente in anagrafica e poi attribuire un profilo di autorizzazione agli utenti non istituzionali non presenti in anagrafica SOL, attribuire un profilo di autorizzazione agli utenti non istituzionali che sono presenti in anagrafica SOL ma non risultano automaticamente abilitati ai servizi;

#### **Art. 18.1.4 - Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie**

Gestione automatizzata dei movimenti di circolazione tramite il modulo "circolazione" del software gestionale Sebina Open Library (SOL).

Comprende le seguenti attività:

1. verifica dell'identità dell'utente;



2. stampa del modulo relativo alla richiesta di prestito inoltrata dall'utente da opac in modalità remota;
3. inoltro delle richieste ai depositi tramite montacarichi;
4. verifica della corrispondenza fra i dati della richiesta e il materiale pervenuto dai depositi;
5. registrazione del prestito del volume;
6. registrazione della proroga dei prestiti, la cui richiesta può pervenire secondo le diverse modalità previste dalla Carta dei Servizi (ad esempio de visu, per telefono, via e.mail, da OPAC, etc.);
7. registrazione del rientro dei volumi e invio dei volumi ai depositi;
8. gestione delle prenotazioni: collocazione del libro rientrato dal prestito sullo scaffale dei libri prenotati unitamente alla stampa del modulo di prenotazione, verifica quotidiana dell'avvenuto invio automatico dell'e-mail di notifica all'utente ed, in caso di mancato invio, eventuale avviso telefonico all'utente del rientro del volume dal prestito; controllo giornaliero delle prenotazioni scadute e ricollocazione dei libri non ritirati a magazzino;
9. registrazione della pianificazione, ovvero della richiesta di un documento per una o più date nel futuro;
10. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
11. gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi o pagamento di una multa);
12. ricollocazione delle opere restituite dagli utenti in ordinata sequenza di collocazione;
13. gestione della casella di posta elettronica della biblioteca: archiviazione delle e-mail di sollecito e notifica, controllo e monitoraggio delle e-mail in arrivo, eventuali risposte nei casi semplici, segnalazione al personale della Biblioteca dei casi più complessi;
14. puntuale conoscenza dei regolamenti della biblioteca e delle linee guida disponibili sulla intranet di ateneo per l'erogazione dei servizi;
15. puntuale e costante aggiornamento sulle comunicazioni inviate via e-mail dagli operatori dai referenti del Politecnico;
16. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di collocazione dei materiali presenti in biblioteca;
17. interazione nell'erogazione dei servizi con magazzini esterni di deposito documenti;
18. assistenza agli utenti nell'utilizzo dei servizi Front-Office da OPAC (Richieste di prestito, Richieste di consultazione, Prenotazioni, Suggerimenti d'Acquisto, funzione "Il mio spazio");
19. tempestiva e puntuale segnalazione al personale della biblioteca di qualunque malfunzionamento o anomalia verificatasi nelle procedure in SOL o comunicata dagli utenti;
20. tempestiva segnalazione al Responsabile della Biblioteca di reclami pervenuti da parte degli utenti oralmente o via e-mail;
21. gestione automatizzata delle attività sopraccitate, eventualmente anche tramite *barcode* o soluzioni RFID ed eventuale gestione delle postazioni autoprestito;
22. gestione automatizzata delle attività sopraccitate, eventualmente anche tramite *barcode* o soluzioni RFID ed eventuale gestione delle postazioni autoprestito;

23. controllo su un utilizzo corretto dei totem di ricarica delle piccole somme legate ai servizi onerosi erogati dall'area ARSD;
24. fornitura di informazioni riguardo al sistema di ateneo di riscossione oneri, tramite SPS o registratore di cassa (pagamenti ILL, DD, oneri di mora, oneri di riproduzione, ecc.);
25. operazioni di apertura/chiusura delle postazioni PC a disposizione degli utenti nella sala cataloghi attigua all'ufficio prestiti;
26. gestione dell'utilizzo delle stampanti da parte dell'utente (accensione, spegnimento, cambio toner, interventi di prima assistenza in caso di inceppamento della carta, ecc.);
27. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di collocazione dei materiali presenti in biblioteca;
28. interazione nell'erogazione dei servizi con magazzini esterni di deposito documenti;
29. conoscenza specifica del regolamento e delle modalità operative specifiche della biblioteca.

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

#### **Art. 18.1.5 – Gestione dei movimenti di circolazione per il Prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)**

Gestione automatizzata dei movimenti di prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD) tramite il modulo "circolazione" del software gestionale Sebina Open Library in coordinamento con i servizi centralizzati SBA, secondo le indicazioni della Carta dei servizi e dei Regolamenti interni delle biblioteche.

Comprende le seguenti attività:

##### **Prestito intersistemico:**

Gestione di tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di prestito intersistemico, operazioni di consegna e ritiro del materiale.

##### **A-Richieste ricevute dalla biblioteca da un'altra biblioteca dell'ateneo:**

1. controllo frequente in SOL della presenza di nuove richieste;
2. verifica della disponibilità del libro richiesto;
3. inserimento in SOL della risposta alla richiesta (richiesta accettata, richiesta condizionata, richiesta respinta);
4. invio del libro, se disponibile, tramite posta interna alla biblioteca richiedente unitamente al numero identificativo della richiesta e aggiornamento dello stato del movimento in SOL;
5. aggiornamento costante dei diversi stati previsti dall'iter di prestito;
6. registrazione del rientro del libro.

##### **B- Richieste immesse dalla biblioteca ad un'altra biblioteca dell'ateneo:**

1. inserimento della richiesta in SOL a nome di un utente;
2. verifica della risposta da parte della biblioteca prestante e eventuale accettazione della condizione da essa indicata;

3. registrazione in SOL dell'arrivo del libro in biblioteca;
4. registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
5. registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
6. spedizione del libro, tramite posta interna, alla biblioteca prestante con registrazione in SOL dell'avvenuta spedizione.
7. verifica costante dei diversi stati previsti dall'iter di prestito

### **Prestito Interbibliotecario e Document Delivery**

Gestione di tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di ILL e/o DD: operazioni di consegna e ritiro del materiale, in coordinamento e collaborazione con i servizi centralizzati di Ateneo di ILL e DD, secondo le specifiche indicazioni operative della Biblioteca.

#### **A-Richieste ricevute da biblioteche esterne all'ateneo**

1. controllo frequente delle richieste di prestito ILL da parte delle biblioteche esterne;
2. verifica della disponibilità del libro richiesto;
3. risposta alla biblioteca via telefono o mail e inserimento in SOL della risposta alla richiesta (richiesta accettata, richiesta condizionata, richiesta respinta);
4. invio del libro, se disponibile, tramite posta alla biblioteca richiedente unitamente al numero identificativo della richiesta e aggiornamento dello stato del movimento in SOL;
5. registrazione del rientro del libro;
6. collaborazione con il servizio ILL centralizzato per quanto riguarda la gestione economica delle transazioni.

#### **B- Richieste immesse dalla biblioteca per gli utenti interni a biblioteche esterne all'Ateneo:**

1. controllo frequente della casella di posta elettronica della biblioteca dove pervengono le richieste di prestito interbibliotecario inserite dagli utenti interni al Politecnico;
2. verifica in OPAC dell'effettiva non presenza del libro richiesto presso le biblioteche del Politecnico;
3. eventuale ricerca della biblioteca esterna che possieda il libro richiesto;
4. inserimento della richiesta di ILL in SOL, stampa della richiesta;
5. invio della richiesta al servizio ILL centralizzato, che provvede ad inoltrare la richiesta alla biblioteca esterna, a tenersi in comunicazione con essa e ad avvisare l'utente quando il libro arriva in biblioteca;
6. registrazione in SOL dei vari passaggi di stato del movimento: accettazione o rifiuto da parte della biblioteca prestante, arrivo del libro in biblioteca;
7. gestione della procedura di pagamento da parte dell'utente, che può avvenire tramite operazione di cassa o tramite bonifico o vaglia postale: registrazione dell'avvenuto pagamento in SOL;
8. registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
9. registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
10. consegna del libro all'ufficio ILL centralizzato che provvede alla spedizione del libro alla biblioteca prestante.

**Per tutte le attività del settore:**

1. puntuale conoscenza dei regolamenti e della documentazione disponibile sul sito del SBA;
2. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca, con particolare attenzione al settore in cui si opera;
3. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
4. gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi o pagamento di una multa).

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

**Art. 18.1.6 - Servizi di riproduzione**

Gestione dei servizi di riproduzione. Comprende le seguenti di attività:

1. accensione e spegnimento delle macchine fotocopiatrici self-service, delle stampanti e dei pc dedicati ai *print server*;
2. assistenza routinaria delle macchine (caricamento carta e toner, disinceppamento, chiamata del tecnico con tenuta registro chiamate, guasti, ordini carta e toner);
3. controllo che l'attività di fotocopiatura self-service avvenga nel rispetto dei dispositivi legislativi;
4. controllo che la fotocopiatura avvenga rispettando il regolamento interno della Biblioteca (ad esempio divieto di fotocopiatura per il materiale del settore *reference*);
5. conoscenza da parte degli addetti delle disposizioni di legge relative all'attività di fotocopiatura e di riproduzione con qualsiasi strumento del materiale bibliografico;
6. accensione e spegnimento del distributore automatico di tessere per effettuare le fotocopie: ritiro giornaliero dei soldi accumulati, inserimento giornaliero di nuove tessere, conteggio giornaliero di soldi accumulati e tessere erogate, azzeramento giornaliero del contatore tessere;
7. fornitura di informazioni sulla modalità di utilizzo del distributore di tessere per effettuare le fotocopie;
8. controllo, accensione e spegnimento dell'apparecchio stativo attrezzato con lampade, che viene utilizzato dagli utenti per la riproduzione fotografica dei volumi esclusi dalla fotocopiatura; gestione del servizio di prenotazione per l'utilizzo dello stativo;
9. gestione del servizio di riproduzione tramite scanner, riservato al materiale non più protetto dalla normativa a tutela del Diritto d'autore; verifica della rispondenza del materiale ai requisiti di legge; controllo che l'utente ed il materiale da digitalizzare presentino i requisiti prescritti nel regolamento della Biblioteca; controllo che l'utente compili in ogni sua parte la modulistica prevista; svolgimento dell'attività di scansione e consegna del prodotto digitalizzato all'utente richiedente; verifica delle modalità di rimborso spese; tenuta di registri sull'attività di scansione;
10. gestione dell'utilizzo delle stampanti e dei pc dedicati a *print server* da parte dell'utente (accensione, spegnimento, cambio toner, interventi di prima assistenza in caso di inceppamento della carta ecc.);

11.assistenza agli utenti per l'uso delle stampanti e controllo che vengano usate nel rispetto del Diritto d'autore

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

#### **Art. 18.1.7 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico**

Si realizza attraverso le seguenti operazioni:

1. tempestiva segnalazione al Responsabile della Biblioteca di eventuali problemi inerenti lo stato di conservazione dei volumi o la fruizione del materiale della Biblioteca (volumi, dischetti, cd rom ecc.);
2. ritiro dei volumi usurati da tutti i settori, preparazione del materiale per la rilegatura, individuazione dei danni, conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopiatura di pagine mancanti, strappate, usurate, minimi interventi di ripristino, registrazione dei danni utilizzando apposite schede o registri;
3. tempestiva consegna presso gli uffici della Biblioteca del materiale danneggiato;
4. segnalazione e regolare sostituzione di etichette usurate con gli appositi materiali forniti dalla Biblioteca;
5. controllo ed eventuale magnetizzazione dei volumi aggiustati;
6. ricollocazione a scaffale dei volumi riparati;
7. tenuta di appositi registri, manuali o computerizzati.

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

### **Titolo II – C – Specifiche tecniche BCD**

#### **Art . 19.1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni**

Le prestazioni qui descritte riguardano la gestione di servizi integrati di biblioteca nei locali della Biblioteca Campus Durando (Servizi bibliotecari Bovisa), posti nell'edificio PK del Politecnico di Milano, sito in Via Durando 10, Milano, e di altre attività ad essa correlate.

Le modalità di effettuazione dei servizi sono descritte negli articoli successivi.

#### **Art. 19.1.1 – Sorveglianza delle sale e prima informazione**

1. apertura e chiusura della biblioteca, ovvero presa in consegna delle chiavi presso la portineria, conservazione delle medesime in un luogo concordato con il Responsabile della Biblioteca, e restituzione delle stesse alla portineria a fine servizio; apertura e chiusura delle porte di accesso esterno all'inizio e alla fine dei periodi di apertura al pubblico; delle porte interne all'inizio e alla fine delle attività oggetto dell'appalto; verifica che l'accesso ai diversi settori non avvenga oltre gli orari consentiti. All'apertura predisposizione di tutti i locali della Biblioteca (accensione luci ecc.). 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;
2. accensione e spegnimento dei PC per la ricerca on-line all'inizio e alla fine dei periodi di apertura al pubblico; periodico controllo del loro corretto funzionamento, da effettuarsi più volte durante la giornata, con resettaggio in caso di necessità; tempestiva segnalazione dei malfunzionamenti agli uffici della Biblioteca e/o al servizio di assistenza informatica del SBA; accensione e spegnimento delle stampanti in rete;

3. accensione e spegnimento delle macchine fotocopiatrici; controllo sull'attività di fotocopiatrice self-service e assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disinseppimento, chiamata del tecnico con tenuta registro guasti, ordini carta e toner);
4. accensione e spegnimento tramite procedura web della macchina di autoprestito con controllo della presenza di carta per la stampa della ricevuta;
5. sorveglianza di tutti i locali della Biblioteca, anche con l'ausilio di telecamere e attraverso il controllo dei relativi monitor;
6. controllo ingresso degli utenti attraverso tornelli attivati da lettore automatico di badge, affinché nei locali della Biblioteca entrino solo le persone autorizzate, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo (d'ora in avanti SBA);
7. vigilanza sull'attività di consultazione dei volumi in tutte le sale della Biblioteca, al fine di evitare usi impropri, eventuali tentativi di asportazione o manomissione dei volumi, delle apparecchiature, dei mobili, arredi, infissi, suppellettili od altro della Biblioteca;
8. controllo su un utilizzo corretto dei totem di ricarica delle piccole somme legate ai servizi onerosi erogati dall'area ARSD;
9. mantenimento dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di consultazione e lettura (ripresa di schiamazzi e disturbi, allontanamento dei disturbatori, impedimento di usi impropri dei tavoli e degli spazi ecc.);
10. controllo dell'utilizzo degli armadietti, assistenza in caso di malfunzionamento dell'armadietto ed eventuale apertura dietro richiesta motivata, verifica a fine giornata che tutti gli armadietti siano stati svuotati; apertura di quelli ancora occupati; recupero, custodia e consegna allo sportello Oggetti smarriti dell'Ateneo degli oggetti lasciati dagli utenti;
11. informazione agli utenti sulla struttura della Biblioteca, sui servizi disponibili e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo;
12. assistenza e informazione agli utenti sulle modalità d'uso del catalogo on-line e del portale del SBA ed assistenza agli utenti per l'uso dei servizi in rete (ad esempio registrazione, rilascio password, modalità di accesso, attivazione della funzionalità blocco utenti nel caso di uso improprio ecc.);
13. fornitura di informazioni generali per telefono, e-mail e strumenti simili;
14. fornitura di informazioni riguardo alle modalità di accesso ai servizi, alle modalità di registrazione e abilitazione nel sistema di autenticazione di ateneo AUNICA LOGIN;
15. fornitura di informazioni riguardo al sistema di ateneo di riscossione oneri, tramite SPS o registratore di cassa (pagamenti ILL, DD, oneri di mora, oneri di riproduzione, ecc.);
16. gestione dei materiali informativi e della segnaletica da esporre e da mantenere aggiornati e in ordine negli appositi spazi, da effettuarsi secondo le direttive fornite dal Responsabile del Servizio;
17. fornitura agli utenti della modulistica e della documentazione relativa alla biblioteca;
18. segnalazione all'ufficio della Biblioteca delle necessità di manutenzione di attrezzature, arredi, infissi, ecc. degli spazi vigilati, delle macchine fotocopiatrici self-service, delle stampanti, degli scanner, delle macchine per la consultazione di cd-rom, risorse elettroniche e microfilm, ovvero segnalazione diretta ai servizi di assistenza, nei casi e con le modalità indicate dal Responsabile della Biblioteca;

19.riordino degli arredi, delle attrezzature nei momenti in cui non siano in corso attività al pubblico (ivi compreso il rifornimento di materiali di consumo e cancelleria per i vari settori); controllo del buon funzionamento dei tornelli, delle antenne antitaccheggio e pulitura delle ventole, vigilanza sugli accessi ai diversi settori (intervento per scatto allarme, controllo utente, controllo e resettaggio barriere, risoluzione problemi di accesso degli utenti ecc.); tempestiva segnalazione all'ufficio della Biblioteca di ogni atto, sospetto o problema per quanto riguarda i punti precedenti;

20.assistenza all'accesso ai vari servizi da parte di utenti disabili con apertura e chiusura degli accessi riservati; assistenza nell'uso dei banchi per disabili;

21.trasporto di materiali di consumo nei vari settori

Le attività menzionate sono svolte in piena sinergia con tutti gli altri settori e servizi della biblioteca.

#### **Art. 19.1.2 – Gestione utenti**

Per accedere ai servizi gli utenti devono risultare registrati e abilitati nell'anagrafica del sistema gestionale Sebina Open Library (SOL), che deriva i dati dall'anagrafica di ateneo (AUnicaLogin – AUL). Quindi gli operatori devono:

1. conoscere la Carta dei Servizi del SBA ed essere in grado di distinguere le varie tipologie di utenti (utenti istituzionali, utenti assimilati agli istituzionali e utenti esterni) al fine di poter individuare con precisione la posizione dell'utente rispetto all'Ateneo e fornire all'utente informazioni corrette;
2. conoscere le regole dell'integrazione tra Sebina Open Library (SOL) e l'anagrafica di ateneo AunicaLogin (AUL), al fine di poter provvedere, nei casi in cui ciò sia necessario, alla registrazione e all'abilitazione degli utenti;
3. conoscere in modo dettagliato le procedure per la registrazione in anagrafica e l'abilitazione ai servizi degli utenti non istituzionali tramite l'applicazione Aunicaaccount: inserire la registrazione dell'utente in anagrafica e poi attribuire un profilo di autorizzazione agli utenti non istituzionali non presenti in anagrafica SOL, attribuire un profilo di autorizzazione agli utenti non istituzionali che sono presenti in anagrafica SOL ma non risultano automaticamente abilitati ai servizi
4. gestire le procedure di pagamento per l'ammissione ai servizi degli utenti esterni: emissione dello scontrino fiscale, consegna del tesserino cartaceo, archiviazione del modulo di richiesta di abilitazione.
5. gestire le procedure di assegnazione di badge provvisori per l'accesso ai tornelli alle categorie di utenti sprovviste di badge nominativo di ateneo

#### **Art. 19.1.3 – Settore monografie a scaffale aperto, opere di reference, periodici correnti**

Gestione delle sale a scaffale aperto: settore monografie, settore reference e settore riviste.

Comprende le seguenti attività:

1. erogazione di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali documentati presenti nei diversi settori della biblioteca;
2. assistenza all'attività di consultazione del materiale;
3. controllo sull'attività di fotocopiatura self-service e assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disinceppamento,

chiamata del tecnico con tenuta registro guasti, ordini carta e toner) con particolare attenzione alle restrizioni o al divieto di fotocopiatura riguardante parte di questo materiale;

4. controllo sull'attività di libera consultazione del materiale di *reference*, con particolare attenzione al divieto di fotocopiatura per questo materiale;
5. controllo sull'attività di consultazione del materiale periodico, con particolare attenzione alle restrizioni, al divieto di fotocopiatura riguardante parte di questo materiale o di riproduzione digitale dello stesso;
6. riordino frequente nel corso della giornata del materiale a scaffale aperto (monografie a scaffale aperto, opere di *reference*, riviste), con ritiro dei volumi usurati, compattamento e controllo a vista dei volumi per la ricollocazione di quelli fuori posto; cura dell'allineamento dei volumi e controllo dei sostegni metallici; spostamento di blocchi anche rilevanti di materiale;
7. ricognizione tramite lo strumento con tecnologia RFID dedicato al riordino e alla ricollocazione (DLA: Digital Library Assistant) dei volumi depositati dagli utenti sui carrelli o sui tavoli e successiva ricollocazione a scaffale;
8. collocazione a scaffale dei nuovi volumi acquistati e dei nuovi fascicoli, individuazione e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
9. segnalazione delle opere che necessitano di rilegatura e ritiro volumi e fascicoli usurati e loro immediato invio a settore ripristino, con tenuta relativo registro;
10. 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;
11. ricollocazione a scaffale dei volumi ritornati dalla rilegatura e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
12. segnalazione di libri e fascicoli scomparsi, non trovati, ritrovati;
13. ricognizione inventariale periodica del materiale bibliografico sotto la guida del personale della biblioteca utilizzando lo strumento con tecnologia RFID dedicato al riordino e alla ricollocazione (DLA: Digital Library Assistant);
14. interventi di piccolo restauro, individuazione dei danni (conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopiatura delle pagine mancanti, strappate o usurate, minimi interventi di ripristino, loro segnalazione secondo modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca;
15. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;

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

#### **Art. 19.1.4 – Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie a scaffale aperto**

Gestione automatizzata dei movimenti di circolazione tramite il modulo "circolazione" del software gestionale Sebina Open Library integrato con tecnologia RFID

Comprende le seguenti attività:

1. 1 registrazione del prestito e registrazione del rientro dei documenti tramite utilizzo di 3M Pad Staff Workstation che effettua simultaneamente l'operazione di registrazione/rientro del prestito e di disattivazione/attivazione della funzione antitaccheggio sul documento, ovvero procedere alla registrazione manuale delle operazioni di



- registrazione/rientro e conseguente attivazione/disattivazione antitaccheggio in caso di malfunzionamento del Pad Staff Workstation
2. assistenza nell'utilizzo della postazione di autoprestito;
  3. registrazione della proroga dei prestiti, la cui richiesta può pervenire secondo le diverse modalità previste dalla Carta dei Servizi (ad esempio de visu, per telefono, via e.mail, da OPAC etc.);
  4. gestione delle prenotazioni: collocazione del libro rientrato dal prestito sullo scaffale dei libri prenotati unitamente alla stampa del modulo di prenotazione, verifica quotidiana dell'avvenuto invio automatico dell'e-mail di notifica all'utente ed, in caso di mancato invio, eventuale avviso telefonico all'utente del rientro del volume dal prestito; controllo giornaliero delle prenotazioni scadute e ricollocazione dei libri a scaffale;
  5. gestione delle richieste di prestito esterno avanzate dall'utente in modalità remota da OPAC: al mattino entro l'orario di apertura stampa dell'elenco delle richieste di prestito inoltrate il giorno precedente, recupero dei libri a scaffale e loro collocazione nello spazio apposito presso il banco prestito, unitamente alla stampa del modulo di richiesta; controllo giornaliero delle richieste scadute e ricollocazione dei libri a scaffale; per svolgere questa attività un operatore prenderà servizio trenta minuti prima dell'apertura dei servizi al pubblico
  6. pianificazione, ovvero registrazione della richiesta di un documento per una o più date nel futuro;
  7. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
  8. gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi o pagamento di una multa);
  9. ricollocazione sugli scaffali dei volumi restituiti dagli utenti in ordinata sequenza di collocazione (secondo la CDD e/o altri sistemi locali);
  10. gestione della casella di posta elettronica della biblioteca: archiviazione delle e-mail di sollecito e notifica, controllo e monitoraggio delle e-mail in arrivo, gestione diretta delle eventuali risposte nei casi semplici, segnalazione al Responsabile della Biblioteca dei casi più complessi;
  11. puntuale conoscenza dei regolamenti della biblioteca e delle linee guida disponibili sulla intranet di ateneo per l'erogazione dei servizi;
  12. puntuale e costante aggiornamento sulle comunicazioni inviate via e-mail agli operatori dai referenti del Politecnico;
  13. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di collocazione dei materiali presenti in biblioteca (collocazione a CDD o altre tipologie di collocazione);
  14. interazione nell'erogazione dei servizi con magazzini esterni di deposito documenti;
  15. assistenza agli utenti nell'utilizzo dei servizi Front-Office da OPAC (Richieste di prestito, Richieste di consultazione, Prenotazioni, Suggerimenti d'Acquisto, funzione "Il mio spazio");
  16. tempestiva e puntuale segnalazione all'ufficio della biblioteca di qualunque malfunzionamento o anomalia verificatasi nelle procedure in SOL o comunicata dagli utenti;
  17. tempestiva segnalazione al Responsabile della Biblioteca di reclami pervenuti da parte degli utenti verbalmente o via e-mail;

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

**Art. 19.1.5 – Gestione dei movimenti di circolazione per il Prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)**

Gestione automatizzata dei movimenti di prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD) tramite il modulo “circolazione” del software gestionale Sebina Open Library in coordinamento con i servizi centralizzati SBA, secondo le indicazioni della Carta dei servizi e dei Regolamenti interni delle biblioteche.

Comprende le seguenti attività:

**Prestito intersistemico:**

Gestione di tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di prestito intersistemico, operazioni di consegna e ritiro del materiale.

**A-Richieste ricevute dalla biblioteca da parte di un'altra biblioteca dell'ateneo:**

1. controllo frequente in SOL della presenza di nuove richieste;
2. verifica della disponibilità del libro richiesto;
3. inserimento in SOL della risposta alla richiesta (richiesta accettata, richiesta condizionata, richiesta respinta, etc.);
4. invio del libro, se disponibile, tramite posta interna alla biblioteca richiedente unitamente al numero identificativo della richiesta e aggiornamento dello stato del movimento in SOL;
5. aggiornamento costante dei diversi stati previsti dall'iter di prestito
6. registrazione del rientro del libro.

**B- Richieste immesse dalla biblioteca ad un'altra biblioteca dell'ateneo:**

1. inserimento della richiesta in SOL a nome di un utente;
2. verifica della risposta da parte della biblioteca prestante e eventuale accettazione della condizione da essa indicata;
3. registrazione in SOL dell'arrivo del libro in biblioteca;
4. registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
5. registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente
6. spedizione del libro, tramite posta interna, alla biblioteca prestante con registrazione in SOL dell'avvenuta spedizione
7. verifica costante dei diversi stati previsti dall'iter di prestito

**Prestito interbibliotecario e Document Delivery**

Gestione di tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di ILL e/o DD: operazioni di consegna e ritiro del materiale, in coordinamento e collaborazione con i servizi centralizzati di Ateneo di ILL e DD, secondo le specifiche indicazioni operative della Biblioteca.

**A-Richieste ricevute dalla biblioteca da un'altra biblioteca dell'ateneo:**

1. controllo frequente delle richieste di prestito ILL da parte delle biblioteche esterne;
2. verifica della disponibilità del libro richiesto;
3. risposta alla biblioteca via telefono o mail e inserimento in SOL della risposta alla richiesta (richiesta accettata, richiesta condizionata, richiesta respinta);

4. invio del libro, se disponibile, tramite posta alla biblioteca richiedente unitamente al numero identificativo della richiesta e aggiornamento dello stato del movimento in SOL;;
5. registrazione del rientro del libro.
6. collaborazione con il servizio ILL centralizzato per quanto riguarda la gestione economica delle transazioni.

**B- Richieste immesse dalla biblioteca per gli utenti interni a biblioteche esterne all'Ateneo:**

1. controllo frequente della casella di posta elettronica della biblioteca dove pervengono le richieste di prestito interbibliotecario inserite dagli utenti interni al Politecnico;
2. verifica in OPAC dell'effettiva non presenza del libro richiesto presso le biblioteche del Politecnico;
3. eventuale ricerca della biblioteca esterna che possieda il libro richiesto;
4. inserimento della richiesta di ILL in SOL, stampa della richiesta;
5. invio della richiesta al servizio ILL centralizzato, che provvede ad inoltrare la richiesta alla biblioteca esterna, a tenersi in comunicazione con essa e ad avvisare l'utente quando il libro arriva in biblioteca;
6. registrazione in SOL dei vari passaggi di stato del movimento: accettazione o rifiuto da parte della biblioteca prestante, arrivo del libro in biblioteca;
7. gestione della procedura di pagamento da parte dell'utente, che può avvenire tramite operazione di cassa o tramite bonifico o vaglia postale: registrazione dell'avvenuto pagamento in SOL;
8. registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
9. registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
10. consegna del libro all'ufficio ILL centralizzato che provvede alla spedizione del libro alla biblioteca prestante.

**Per tutte le attività del settore:**

1. puntuale conoscenza dei regolamenti e della documentazione disponibile sul sito del SBA;
2. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca, con particolare attenzione al settore in cui si opera;
3. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
4. gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi o pagamento di una multa).

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

**Art. 19.1.6 – Sala di lettura**

Gestione e controllo della sala di lettura

1. sorveglianza della sala e controllo nell'uso dei tavoli, sedie e prese di corrente con intervento per usi impropri;
2. mantenimento dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di consultazione e studio individuale o di gruppo.

**Art. 19.1.7 Gestione dei movimenti di circolazione monografie e periodici del magazzino storico**

Gestione dei volumi e dei fascicoli contenuti nel Magazzino storico. Comprende le seguenti attività:

1. gestione delle richieste di consultazione avanzate dall'utente in modalità remota da OPAC: al mattino entro l'orario di apertura estrazione e stampa dell'elenco delle richieste del giorno precedente, recupero dei documenti a scaffale, registrazione in SOL del movimento di consultazione previa verifica dello stato del materiale, segnalazione di eventuali anomalie, conteggio di eventuali carte non rilegate per il successivo controllo della corrispondenza con il numero delle carte restituite, ecc.; per svolgere questa attività un operatore prenderà servizio trenta minuti prima dell'apertura dei servizi al pubblico
2. gestione delle richieste di consultazione e/o prestito avanzate dall'utente in presenza con relativo recupero del volume in magazzino entro massimo 1 ora
3. collocazione, entro l'orario di apertura, dei documenti nei box della sala consultazione riservata; associazione della chiave del box corrispondente sull'elenco delle richieste, gestione delle chiavi box (tenuta delle chiavi, consegna della chiave box all'utente, ricezione della chiave a fine consultazione, riordino delle chiavi nell'apposita bacheca etc.);
4. a fine consultazione registrazione in SOL del rientro dei volumi, segnalazione sull'elenco delle richieste dell'avvenuta riconsegna della chiave;
5. alla chiusura della sala consultazione riservata: ritiro dei documenti dai box anche se non consultati, e rimessa a scaffale in magazzino in ordinata sequenza di collocazione, compattamento e controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione dei volumi fuori posto;
6. vigilanza costante sull'attività di consultazione da parte degli utenti al fine di prevenire manomissioni, asportazioni, ecc.;
7. ritiro dei volumi usurati, individuazione dei danni (conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopiatura pagine mancanti, strappate o usurate), loro segnalazione e registrazione secondo modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca, tempestiva consegna del materiale usurato presso gli uffici;
8. messa a scaffale dei resi dalla rilegatura inviati dall'ufficio della Biblioteca;
9. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;
10. gestione di fondi o materiali speciali custoditi nel settore, secondo le indicazioni del Responsabile della Biblioteca e i relativi Regolamenti speciali;
11. gestione del prestito di monografie e periodici a particolari categorie di utenti indicate dal Responsabile della biblioteca, previa verifica in SOL che l'utente abbia diritto ad ottenere in prestito i documenti archiviati nell'archivio storico, sia abilitato e che non ci siano sospensioni o disabilitazioni in corso a carico dell'utente,; registrazione in SOL del movimento, successiva registrazione della restituzione, gestione della proroga, ricollocazione a scaffale dei volumi o fascicoli;
12. interazione nell'erogazione dei servizi con magazzini esterni di deposito documenti, (ad esempio il deposito situato in via Cosenz): ricevimento delle richieste, presa a scaffale nel magazzino esterno dei volumi, invio dei volumi alla biblioteca o servizio richiedente messa a disposizione dei volumi all'utente

per la consultazione interna. Al rientro dei volumi scarico delle transazioni e rimessa a scaffale degli stessi nel magazzino esterno; il calendario con cui ci si recherà al deposito esterno verrà concordato con il Responsabile del Servizio;

13. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;
14. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca, con particolare attenzione al settore in cui si opera.
15. segnalazione al Responsabile della Biblioteca di guasti o anomalie riscontrate nei locali del Magazzino storico ed agli arredi ivi collocati (infiltrazioni d'acqua, guasti all'illuminazione, guasti agli armadi compatti, etc.)

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

#### **Art. 19.1.8 - Gestione dei movimenti di circolazione per l'Archivio Tesi di laurea**

Gestione dei volumi contenuti nei magazzini deputati alla conservazione di Tesi di laurea, e dell'accesso da postazioni dedicate ai files delle versioni digitali delle tesi di laurea.

Comprende le seguenti attività:

1. gestione delle richieste di consultazione avanzate dall'utente in modalità remota da OPAC: al mattino entro l'orario di apertura estrazione e stampa dell'elenco delle richieste del giorno precedente, recupero dei documenti a scaffale, registrazione in SOL del movimento di consultazione previa verifica dello stato del materiale, segnalazione di eventuali anomalie, conteggio di eventuali carte non rilegate per il successivo controllo della corrispondenza con il numero delle carte restituite, ecc.; per svolgere questa attività un operatore prenderà servizio trenta minuti prima dell'apertura dei servizi al pubblico;
2. collocazione, entro l'orario di apertura, dei documenti nei box della sala consultazione riservata; associazione della chiave del box corrispondente sull'elenco delle richieste, gestione delle chiavi box (tenuta delle chiavi, consegna della chiave box all'utente, ricezione della chiave a fine consultazione, riordino delle chiavi nell'apposita bacheca etc.);
3. per l'accesso ai files delle versioni digitali delle tesi di laurea: riscontro preventivo sulle liste degli utenti disabilitati, recupero della versione digitale della tesi e messa a disposizione dalle postazioni appositamente dedicate in sala consultazione riservata;
4. vigilanza costante sull'attività di consultazione da parte degli utenti al fine di prevenire copia, manomissione, asportazione, ecc. di parte della tesi o dei files;
5. a fine consultazione registrazione in SOL del rientro dei volumi, ritiro della chiave del box, segnalazione sull'elenco delle richieste dell'avvenuta riconsegna della chiave, riordino della chiave nell'apposita bacheca;
6. alla chiusura della sala consultazione riservata: ritiro dei documenti dai box anche se non consultati, e rimessa a scaffale in magazzino in ordinata sequenza di collocazione, compattamento e controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione dei volumi fuori posto, ovvero chiusura della postazione dedicata alla consultazione dei files delle versioni digitali delle tesi di laurea;
7. segnalazione al Responsabile della Biblioteca di anomalie riscontrate nei locali del Magazzino ed agli arredi ivi collocati (infiltrazioni d'acqua, guasti all'illuminazione, guasti agli armadi compatti, etc.)

8. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore.

**Art. 19.1.9 - Archivio cartografico, strumenti urbanistici, materiali di piano**

Gestione del servizio di consultazione e prestito di materiale cartografico, strumenti urbanistici, materiali di piano, anche in forma digitale.

Comprende le seguenti attività:

1. accettazione delle richieste, riscontro preventivo sulle liste degli utenti disabilitati, presa del materiale richiesto, immediata chiusura degli armadi e dei varchi attraversati; consegna al richiedente per la consultazione in sala riservata;
2. per l'accesso ai files delle versioni digitali di materiale cartografico, strumenti urbanistici, materiali di piano: riscontro preventivo sulle liste degli utenti disabilitati, recupero della versione digitale del materiale richiesto e messa a disposizione dalle postazioni appositamente dedicate in sala riservata;
3. vigilanza costante sull'attività di consultazione da parte degli utenti al fine di prevenire manomissione, asportazione, ecc. del materiale consegnato o dei files;
4. ritiro del materiale reso, sua rimessa negli armadi in ordinata sequenza di collocazione, ovvero chiusura della postazione dedicata;
5. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore.

**Art. 19.1.10 - Servizi multimediali**

Gestione del servizio di consultazione delle risorse elettroniche online (periodici elettronici, banche dati, siti WEB ecc.).

Comprende le seguenti attività:

1. assistenza nella consultazione del portale web SBA presso i pc a disposizione degli utenti;
2. assistenza specialistica agli utenti nella ricerca bibliografica in rete e nella consultazione delle risorse elettroniche (portale SBA, OPAC, banche dati, periodici elettronici, PoliSearch, e-books ecc.);
3. assistenza nel salvataggio di dati su chiavetta USB;
4. gestione e mantenimento del patrimonio su cd rom, dvd, microfilm o altri supporti analoghi;
5. immediata segnalazione di qualsiasi anomalia o problema sulla disponibilità e consultabilità delle risorse elettroniche online al personale della Biblioteca e ai servizi di assistenza tecnica e tecnico-informatica secondo modalità concordate con il Responsabile del SBA
6. assistenza routinaria delle macchine e delle attrezzature (lettori e riproduttori, scanner e stampanti: accensione, spegnimento, cambio caricatori per la visione e la stampa, uso di zoom e lenti di ingrandimento ecc, cambio toner, disinceppamento, chiamata tecnico) e ordinata custodia degli obiettivi e del materiale di consumo; per i riproduttori a self-service deve essere garantita l'assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disinceppamento, chiamata del tecnico con tenuta registro guasti, ordini carta e toner);
7. risoluzione di problemi informatici conseguenti alle attività di consultazione del materiale;
8. gestione del servizio di prestito cd rom, consegna e ritiro del materiale, tenuta moduli e registri, rilevamento dati, solleciti per ritardi;
9. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;

10. puntuale conoscenza delle risorse elettroniche accessibili dal portale SBA da parte degli operatori, con aggiornamento continuo;
11. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca, con particolare attenzione al settore in cui si opera.

Per la gestione di questi servizi sono necessari addetti con comprovate conoscenze in campo informatico e biblioteconomico, in grado di guidare l'utenza nelle ricerche bibliografiche in rete; le persone devono inoltre conoscere in modo approfondito le risorse ed i servizi accessibili dal portale SBA (OPAC, periodici elettronici, *e-books*, enciclopedie e dizionari online, collezioni digitali di ateneo, Polisearch).

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

#### **Art. 19.1.11 - Servizi di riproduzione**

Gestione dei servizi di riproduzione. Comprende le seguenti attività:

1. accensione e spegnimento delle macchine fotocopiatrici self-service, delle stampanti e dei pc dedicati ai *print server*;
2. assistenza routinaria delle macchine (caricamento carta e toner, disincastramento, chiamata del tecnico con tenuta registro chiamate, guasti, ordini carta e toner);
3. controllo che l'attività di fotocopiatura self-service avvenga nel rispetto dei dispositivi legislativi;
4. controllo che la fotocopiatura avvenga rispettando il regolamento interno della Biblioteca (ad esempio divieto di fotocopiatura per il materiale del settore *reference*);
5. conoscenza da parte degli addetti delle disposizioni di legge relative all'attività di fotocopiatura e di riproduzione con qualsiasi strumento del materiale bibliografico;
6. accensione e spegnimento del distributore automatico di tessere per effettuare le fotocopie: ritiro giornaliero dei soldi accumulati, inserimento giornaliero di nuove tessere, conteggio giornaliero di soldi accumulati e tessere erogate, azzeramento giornaliero del contatore tessere;
7. fornitura di informazioni sulla modalità di utilizzo del distributore di tessere per effettuare le fotocopie;
8. gestione del servizio di riproduzione tramite scanner, riservato al materiale non più protetto dalla normativa a tutela del Diritto d'autore; verifica della rispondenza del materiale ai requisiti di legge; controllo che l'utente ed il materiale da digitalizzare presentino i requisiti prescritti nel regolamento della Biblioteca; controllo che l'utente compili in ogni sua parte la modulistica prevista; svolgimento dell'attività di scansione e consegna del prodotto digitalizzato all'utente richiedente; verifica delle modalità di rimborso spese; tenuta di registri sull'attività di scansione;
9. gestione dell'utilizzo delle stampanti e dei pc dedicati a *print server* da parte dell'utente (accensione, spegnimento, cambio toner, interventi di prima assistenza in caso di inceppamento della carta ecc.);
10. assistenza agli utenti per l'uso delle stampanti e controllo che vengano usate nel rispetto del Diritto d'autore

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

**Art. 19.1.12 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico**

Si realizza attraverso le seguenti operazioni:

1. tempestiva segnalazione al Responsabile della Biblioteca di eventuali problemi inerenti lo stato di conservazione dei volumi o la fruizione del materiale della Biblioteca (volumi, dischetti, cd rom ecc.);
2. ritiro dei volumi usurati da tutti i settori, preparazione del materiale per la rilegatura, individuazione dei danni, conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopiatura di pagine mancanti, strappate, usurate, minimi interventi di ripristino, registrazione dei danni utilizzando apposite schede o registri;
3. tempestiva consegna presso gli uffici della Biblioteca del materiale danneggiato;
4. segnalazione e regolare sostituzione di etichette usurate con gli appositi materiali forniti dalla Biblioteca;
5. rimessa a scaffale dei volumi riparati;

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

**Art. 19.1.13 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico**

Consiste nel riordino e controllo di tutte le unità documentarie situate nei settori precedentemente descritti. Comprende le seguenti operazioni:

1. riordino di fascicoli, volumi, carte, cd-rom, risorse elettroniche, microfilmati immagazzinati nei settori precedentemente descritti (ripristino in corretta sequenza di collocazione, compattamento); questa attività deve essere svolta più volte nella giornata nelle sale a scaffale aperto (collocazione a CDD), e nel settore *reference* e periodici a scaffale aperto; in particolare deve essere mantenuto l'ordine nella collocazione anche tramite lo strumento con tecnologia RFID dedicato al riordino e alla ricollocazione (DLA: Digital Library Assistant), e si deve verificare che i volumi e fascicoli siano posizionati in modo da non venir danneggiati;
2. controllo delle unità mancanti e usurate con tutti i necessari riscontri sui registri e liste di controllo oppure tramite utilizzo di DLA con tecnologia RFID secondo le modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca (controllo da eseguirsi 2 volte l'anno);;
3. recupero e ricollocazione di tutte le opere lasciate sui tavoli o sui carrelli dagli utenti; cura dell'allineamento dei volumi e controllo dei sostegni metallici da effettuarsi frequentemente nel corso della giornata; ricognizione tramite DLA (Digital Library Assistant) dei volumi depositati dagli utenti sui carrelli o sui tavoli e successiva ricollocazione a scaffale
4. spostamento di blocchi anche rilevanti di materiale per il posizionamento di volumi nuovi, restituiti, ricollocati o recuperati;
5. controllo consuntivo sullo svolgimento dell'attività di pulizia annuale dei volumi, e loro corretto riposizionamento a scaffale;
6. spostamenti di materiale, variazione dell'altezza dei palchetti degli scaffali, riordino generale dei magazzini e degli spazi di lavoro e studio (banconi, cassette, schedari, tavoli ecc.);
7. verifica della disponibilità di spazio in magazzino e sui palchetti delle sale a scaffale aperto;



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

## **Titolo II – D – Specifiche tecniche BDI**

### **Art . 20.1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni**

Le prestazioni qui descritte riguardano la gestione di servizi integrati di biblioteca nei locali della Biblioteca Didattica di Ingegneria Bovisa (Servizi bibliotecari Bovisa), Via Lambruschini, 17, Milano, e di altre attività ad essa correlate. E' previsto che a partire dal 2011 la BDI sia trasferita in nuova sede presso il campus Broggi, integrandosi con alcune biblioteche dipartimentali. Nelle tabelle orarie di cui agli art 26 e 27 è previsto un incremento sia delle ore che del personale dedicato.

Le modalità di effettuazione dei servizi sono descritte negli articoli successivi.

#### **Art. 20.1.1 – Sorveglianza delle sale e prima informazione**

1. apertura e chiusura della biblioteca, ovvero presa in consegna delle chiavi presso la portineria, conservazione delle medesime in un luogo concordato con il Responsabile della Biblioteca, e restituzione delle stesse alla portineria a fine servizio; apertura e chiusura delle porte di accesso esterno all'inizio e alla fine dei periodi di apertura al pubblico; delle porte interne all'inizio e alla fine delle attività oggetto dell'appalto; verifica che l'accesso ai diversi settori non avvenga oltre gli orari consentiti. All'apertura predisposizione di tutti i locali della Biblioteca (accensione luci ecc.). 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;
2. accensione e spegnimento dei PC per la ricerca on-line all'inizio e alla fine dei periodi di apertura al pubblico; periodico controllo del loro corretto funzionamento, da effettuarsi più volte durante la giornata, con resettaggio in caso di necessità; tempestiva segnalazione dei malfunzionamenti agli uffici della Biblioteca e/o al servizio di assistenza informatica del SBA; accensione e spegnimento delle stampanti in rete;
3. accensione e spegnimento delle macchine fotocopiatrici; controllo sull'attività di fotocopiatura self-service e assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disincastramento, chiamata del tecnico con tenuta registro guasti, ordini carta e toner);
4. sorveglianza di tutti i locali della Biblioteca, anche con l'ausilio di telecamere e attraverso il controllo dei relativi monitor;
5. controllo ingresso degli utenti, affinché nei locali della Biblioteca entrino solo le persone autorizzate, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo (d'ora in avanti SBA);
6. vigilanza sull'attività di consultazione dei volumi in tutte le sale della Biblioteca, al fine di evitare usi impropri, eventuali tentativi di asportazione o manomissione dei volumi, delle apparecchiature, dei mobili, arredi, infissi, suppellettili od altro della Biblioteca;
7. controllo su un utilizzo corretto dei totem di ricarica delle piccole somme legate ai servizi onerosi erogati dall'area ARSD;

8. mantenimento dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di consultazione e lettura (ripresa di schiamazzi e disturbi, allontanamento dei disturbatori, impedimento di usi impropri dei tavoli e degli spazi ecc.);
9. controllo dell'utilizzo degli armadietti, assistenza in caso di malfunzionamento dell'armadietto ed eventuale apertura dietro richiesta motivata;
10. informazione agli utenti sulla struttura della Biblioteca, sui servizi disponibili e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo;
11. assistenza e informazione agli utenti sulle modalità d'uso del catalogo on-line e del portale del SBA ed assistenza agli utenti per l'uso dei servizi in rete (ad esempio registrazione, rilascio password, modalità di accesso, attivazione della funzionalità blocco utenti nel caso di uso improprio ecc.);
12. fornitura di informazioni generali per telefono, e-mail e strumenti simili;
13. fornitura di informazioni riguardo alle modalità di accesso ai servizi, alle modalità di registrazione e abilitazione nel sistema di autenticazione di ateneo AUNICA LOGIN;
14. fornitura di informazioni riguardo al sistema di ateneo di riscossione oneri, tramite SPS o registratore di cassa (pagamenti ILL, DD, oneri di mora, oneri di riproduzione, ecc.)
15. gestione dei materiali informativi da esporre e da mantenere aggiornati e in ordine negli appositi spazi, della segnaletica e delle comunicazioni sul pannello a testo variabile, da effettuarsi secondo le direttive fornite dal Responsabile del Servizio;
16. fornitura agli utenti della modulistica e della documentazione relativa alla biblioteca;
17. segnalazione all'ufficio della Biblioteca delle necessità di manutenzione di attrezzature, arredi, infissi, ecc. degli spazi vigilati, delle macchine fotocopiatrici self-service, delle stampanti, degli scanner, delle macchine per la consultazione di cd-rom, risorse elettroniche e microfilm, ovvero segnalazione diretta ai servizi di assistenza, nei casi e con le modalità indicate dal Responsabile della Biblioteca;
18. riordino degli arredi, delle attrezzature nei momenti in cui non siano in corso attività al pubblico (ivi compreso il rifornimento di materiali di consumo e cancelleria per i vari settori); controllo del buon funzionamento dei tornelli, delle antenne antitaccheggio e pulitura delle ventole, vigilanza sugli accessi ai diversi settori (intervento per scatto allarme, controllo utente, controllo e resettaggio barriere, risoluzione problemi di accesso degli utenti ecc.); tempestiva segnalazione all'ufficio della Biblioteca di ogni atto, sospetto o problema per quanto riguarda i punti precedenti;
19. assistenza all'accesso ai vari servizi da parte di utenti disabili con apertura e chiusura degli accessi riservati; assistenza nell'uso dei banchi per disabili;
20. trasporto di materiali di consumo nei vari settori

Le attività menzionate sono svolte in piena sinergia con tutti gli altri settori e servizi della biblioteca.

#### **Art. 20.1.2 – Gestione utenti**

Per accedere ai servizi gli utenti devono risultare registrati e abilitati nell'anagrafica del sistema gestionale Sebina Open Library (SOL), che deriva i dati dall'anagrafica di ateneo (AUnicaLogin – AUL), gli operatori devono:

1. conoscere la Carta dei Servizi del SBA ed essere in grado di distinguere le varie tipologie di utenti (utenti istituzionali, utenti assimilati agli istituzionali e utenti esterni) al fine di poter individuare con precisione la posizione dell'utente rispetto all'Ateneo e fornire all'utente informazioni corrette;
2. conoscere le regole dell'integrazione tra Sebina Open Library (SOL) e l'anagrafica di ateneo AunicaLogin (AUL), al fine di poter provvedere, nei casi in cui ciò sia necessario, alla registrazione e all'abilitazione degli utenti;
3. conoscere in modo dettagliato le procedure per la registrazione in anagrafica e l'abilitazione ai servizi degli utenti non istituzionali tramite l'applicazione Aunicaaccount: inserire la registrazione dell'utente in anagrafica e poi attribuire un profilo di autorizzazione agli utenti non istituzionali non presenti in anagrafica SOL, attribuire un profilo di autorizzazione agli utenti non istituzionali che sono presenti in anagrafica SOL ma non risultano automaticamente abilitati ai servizi
4. gestire le procedure di pagamento per l'ammissione ai servizi degli utenti esterni: emissione dello scontrino fiscale, consegna del tesserino cartaceo, archiviazione del modulo di richiesta di abilitazione.
5. gestire le procedure di assegnazione di badge provvisori per l'accesso ai tornelli alle categorie di utenti sprovviste di badge nominativo di ateneo

**Art. 20.1.3 – Settore monografie a scaffale aperto e a scaffale chiuso, opere di reference, periodici correnti**

Gestione delle sala a scaffale aperto: settore monografie, settore reference e settore riviste, e del settore monografie a scaffale chiuso in sala lettura

Comprende le seguenti attività:

1. erogazione di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali documenti presenti nei diversi settori della biblioteca;
2. assistenza all'attività di consultazione del materiale;
3. controllo sull'attività di fotocopiatura self-service e assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disinceppamento, chiamata del tecnico con tenuta registro guasti, ordini carta e toner) con particolare attenzione alle restrizioni o al divieto di fotocopiatura riguardante parte di questo materiale;
4. controllo sull'attività di libera consultazione del materiale di *reference*;
5. controllo sull'attività di consultazione del materiale periodico, con particolare attenzione alle restrizioni, al divieto di riproduzione digitale dello stesso;
6. riordino frequente nel corso della giornata, del materiale a scaffale (monografie a scaffale aperto e chiuso, opere di reference, riviste), con ritiro dei volumi usurati, compattamento e controllo a vista dei volumi per la ricollocazione di quelli fuori posto; cura dell'allineamento dei volumi e controllo dei sostegni metallici; spostamento di blocchi anche rilevanti di materiale;
7. collocazione a scaffale dei nuovi volumi acquistati e dei nuovi fascicoli, individuazione e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
8. segnalazione delle opere che necessitano di rilegatura e ritiro volumi e fascicoli usurati e loro immediato invio a settore ripristino, con tenuta relativo registro;

9. 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;
10. ricollocazione a scaffale dei volumi ritornati dalla rilegatura e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
11. segnalazione di libri e fascicoli scomparsi, non trovati, ritrovati;
12. ricognizione inventariale periodica del materiale bibliografico sotto la guida del personale della biblioteca
13. interventi di piccolo restauro, individuazione dei danni (conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopiatura delle pagine mancanti, strappate o usurate, minimi interventi di ripristino, loro segnalazione secondo modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca;
14. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;

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

#### **Art. 20.1.4 – Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie a scaffale aperto**

Gestione automatizzata dei movimenti di circolazione tramite il modulo “circolazione” del software gestionale Sebina Open Library

Comprende le seguenti attività:

1. registrazione del prestito e registrazione del rientro dei documenti tramite il modulo “circolazione” del software gestionale Sebina Open Library
2. registrazione della proroga dei prestiti, la cui richiesta può pervenire secondo le diverse modalità previste dalla Carta dei Servizi (ad esempio de visu, per telefono, via e.mail, da OPAC etc.);
3. gestione delle prenotazioni: collocazione del libro rientrato dal prestito sullo scaffale dei libri prenotati unitamente alla stampa del modulo di prenotazione, verifica quotidiana dell'avvenuto invio automatico dell'e-mail di notifica all'utente ed, in caso di mancato invio, eventuale avviso telefonico all'utente del rientro del volume dal prestito; controllo giornaliero delle prenotazioni scadute e ricollocazione dei libri a scaffale;
4. gestione delle richieste di prestito esterno avanzate dall'utente in modalità remota da OPAC: al mattino entro l'orario di apertura stampa dell'elenco delle richieste di prestito inoltrate il giorno precedente, recupero dei libri a scaffale e loro collocazione nello spazio apposito presso il banco prestito, unitamente alla stampa del modulo di richiesta; controllo giornaliero delle richieste scadute e ricollocazione dei libri a scaffale; per svolgere questa attività un operatore prenderà servizio quindici minuti prima dell'apertura dei servizi al pubblico; pianificazione, ovvero registrazione della richiesta di un documento per una o più date nel futuro;
5. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
6. gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi o pagamento di una multa);
7. ricollocazione sugli scaffali dei volumi restituiti dagli utenti in ordinata sequenza di collocazione (secondo la CDD e/o altri sistemi locali);

8. gestione della casella di posta elettronica della biblioteca: archiviazione delle e-mail di sollecito e notifica, controllo e monitoraggio delle e-mail in arrivo, gestione diretta delle eventuali risposte nei casi semplici, segnalazione al Responsabile della Biblioteca dei casi più complessi;
  9. puntuale conoscenza dei regolamenti della biblioteca e delle linee guida disponibili sulla intranet di ateneo per l'erogazione dei servizi;
  10. puntuale e costante aggiornamento sulle comunicazioni inviate via e-mail agli operatori dai referenti del Politecnico;
  11. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di collocazione dei materiali presenti in biblioteca;
  12. interazione nell'erogazione dei servizi con magazzini esterni di deposito documenti;
  13. assistenza agli utenti nell'utilizzo dei servizi Front-Office da OPAC (Richieste di prestito, Richieste di consultazione, Prenotazioni, Suggerimenti d'Acquisto, funzione "Il mio spazio");
  14. tempestiva e puntuale segnalazione all'ufficio della biblioteca di qualunque malf funzionamento o anomalia verificatasi nelle procedure in SOL o comunicata dagli utenti;
  15. tempestiva segnalazione al Responsabile della Biblioteca di reclami pervenuti da parte degli utenti verbalmente o via e-mail;
- La gestione di tali attività richiede una stretta collaborazione con tutti gli altri settori e servizi della Biblioteca.

**Art. 20.1.5 – Gestione dei movimenti di circolazione per il Prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)**

Gestione automatizzata dei movimenti di prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD) tramite il modulo "circolazione" del software gestionale Sebina Open Library in coordinamento con i servizi centralizzati SBA, secondo le indicazioni della Carta dei servizi e dei Regolamenti interni delle biblioteche.

Comprende le seguenti attività:

**Prestito intersistemico:**

Gestione di tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di prestito intersistemico, operazioni di consegna e ritiro del materiale.

**A-Richieste ricevute dalla biblioteca da parte di un'altra biblioteca dell'ateneo:**

1. controllo frequente in SOL della presenza di nuove richieste;
2. verifica della disponibilità del libro richiesto;
3. inserimento in SOL della risposta alla richiesta (richiesta accettata, richiesta condizionata, richiesta respinta, etc.);
4. invio del libro, se disponibile, tramite posta interna alla biblioteca richiedente unitamente al numero identificativo della richiesta e aggiornamento dello stato del movimento in SOL;
5. aggiornamento costante dei diversi stati previsti dall'iter di prestito
6. registrazione del rientro del libro.

**B- Richieste immesse dalla biblioteca ad un'altra biblioteca dell'ateneo:**

1. inserimento della richiesta in SOL a nome di un utente;

2. verifica della risposta da parte della biblioteca prestante e eventuale accettazione della condizione da essa indicata;
3. registrazione in SOL dell'arrivo del libro in biblioteca;
4. registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
5. registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente
6. spedizione del libro, tramite posta interna, alla biblioteca prestante con registrazione in SOL dell'avvenuta spedizione
7. verifica costante dei diversi stati previsti dall'iter di prestito

### **Prestito interbibliotecario e Document Delivery**

Gestione di tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di ILL e/o DD: operazioni di consegna e ritiro del materiale, in coordinamento e collaborazione con i servizi centralizzati di Ateneo di ILL e DD, secondo le specifiche indicazioni operative della Biblioteca.

#### **A-Richieste ricevute dalla biblioteca da un'altra biblioteca dell'ateneo:**

1. controllo frequente delle richieste di prestito ILL da parte delle biblioteche esterne;
2. verifica della disponibilità del libro richiesto;
3. risposta alla biblioteca via telefono o mail e inserimento in SOL della risposta alla richiesta (richiesta accettata, richiesta condizionata, richiesta respinta);
4. invio del libro, se disponibile, tramite posta alla biblioteca richiedente unitamente al numero identificativo della richiesta e aggiornamento dello stato del movimento in SOL;;
5. registrazione del rientro del libro.
6. collaborazione con il servizio ILL centralizzato per quanto riguarda la gestione economica delle transazioni.

#### **B- Richieste immesse dalla biblioteca per gli utenti interni a biblioteche esterne all'Ateneo:**

1. controllo frequente della casella di posta elettronica della biblioteca dove pervengono le richieste di prestito interbibliotecario inserite dagli utenti interni al Politecnico;
2. verifica in OPAC dell'effettiva non presenza del libro richiesto presso le biblioteche del Politecnico;
3. eventuale ricerca della biblioteca esterna che possieda il libro richiesto;
4. inserimento della richiesta di ILL in SOL, stampa della richiesta;
5. invio della richiesta al servizio ILL centralizzato, che provvede ad inoltrare la richiesta alla biblioteca esterna, a tenersi in comunicazione con essa e ad avvisare l'utente quando il libro arriva in biblioteca;
6. registrazione in SOL dei vari passaggi di stato del movimento: accettazione o rifiuto da parte della biblioteca prestante, arrivo del libro in biblioteca;
7. gestione della procedura di pagamento da parte dell'utente, che può avvenire tramite operazione di cassa o tramite bonifico o vaglia postale: registrazione dell'avvenuto pagamento in SOL;
8. registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
9. registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
10. consegna del libro all'ufficio ILL centralizzato che provvede alla spedizione del libro alla biblioteca prestante.

**Per tutte le attività del settore:**

1. puntuale conoscenza dei regolamenti e della documentazione disponibile sul sito del SBA;
2. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca, con particolare attenzione al settore in cui si opera;
3. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
4. gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi o pagamento di una multa).

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

**Art. 20.1.6 – Sala di lettura**

Gestione e controllo della sala di lettura

1. sorveglianza della sala e controllo nell'uso dei tavoli, sedie e prese di corrente con intervento per usi impropri;
2. mantenimento dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di consultazione e studio individuale o di gruppo.

**Art. 20.1.7 - Gestione dei movimenti di circolazione per l'Archivio Tesi di laurea**

Gestione dei volumi contenuti nei magazzini deputati alla conservazione di Tesi di laurea.

Comprende le seguenti attività:

1. gestione delle richieste di consultazione avanzate dall'utente sia su modulo apposito che in modalità remota da OPAC.; recupero dei documenti a scaffale, registrazione in SOL del movimento di consultazione, previa verifica dello stato del materiale, segnalazione di eventuali anomalie, conteggio di eventuali carte non rilegate per il successivo controllo della corrispondenza con il numero delle carte restituite, ecc.;
2. vigilanza costante sull'attività di consultazione da parte degli utenti al fine di prevenire copia, manomissione, asportazione, ecc. di parte della tesi;
3. a fine consultazione registrazione in SOL del rientro dei volumi e rimessa a scaffale in magazzino in ordinata sequenza di collocazione, compattamento e controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione dei volumi fuori posto;
4. segnalazione al Responsabile della Biblioteca di anomalie riscontrate nei locali del Magazzino ed agli arredi ivi collocati (infiltrazioni d'acqua, guasti all'illuminazione, guasti agli armadi compatti, etc.)
5. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore.

**Art. 20.1.8 - Servizi multimediali**

Gestione del servizio di consultazione delle risorse elettroniche online (periodici elettronici, banche dati, siti WEB ecc.).

Comprende le seguenti attività:

1. assistenza nella consultazione del portale web SBA presso i pc a disposizione degli utenti;

2. assistenza specialistica agli utenti nella ricerca bibliografica in rete e nella consultazione delle risorse elettroniche (portale SBA, OPAC, banche dati, periodici elettronici, PoliSearch, e-books ecc.);
3. assistenza nel salvataggio di dati su chiavetta USB;
4. gestione e mantenimento del patrimonio su cd rom, dvd, microfilm o altri supporti analoghi;
5. immediata segnalazione di qualsiasi anomalia o problema sulla disponibilità e consultabilità delle risorse elettroniche online al personale della Biblioteca e ai servizi di assistenza tecnica e tecnico-informatica secondo modalità concordate con il Responsabile del SBA
6. assistenza routinaria delle macchine e delle attrezzature (lettori e riproduttori, scanner e stampanti: accensione, spegnimento, cambio caricatori per la visione e la stampa, uso di zoom e lenti di ingrandimento ecc, cambio toner, disinceppamento, chiamata tecnico) e ordinata custodia degli obiettivi e del materiale di consumo; per i riproduttori a self-service deve essere garantita l'assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disinceppamento, chiamata del tecnico con tenuta registro guasti, ordini carta e toner);
7. risoluzione di problemi informatici conseguenti alle attività di consultazione del materiale;
8. gestione del servizio di prestito cd rom, consegna e ritiro del materiale, tenuta moduli e registri, rilevamento dati, solleciti per ritardi;
9. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;
10. puntuale conoscenza delle risorse elettroniche accessibili dal portale SBA da parte degli operatori, con aggiornamento continuo;
11. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca, con particolare attenzione al settore in cui si opera.

Per la gestione di questi servizi sono necessari addetti con comprovate conoscenze in campo informatico e biblioteconomico, in grado di guidare l'utenza nelle ricerche bibliografiche in rete; le persone devono inoltre conoscere in modo approfondito le risorse ed i servizi accessibili dal portale SBA (opac, periodici elettronici, e-books, enciclopedie e dizionari online, collezioni digitali di ateneo, Polisearch).

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

#### **Art. 20.1.9 - Servizi di riproduzione**

Gestione dei servizi di riproduzione. Comprende le seguenti di attività:

1. accensione e spegnimento delle macchine fotocopiatrici self-service, delle stampanti e dei pc dedicati ai *print server*;
2. assistenza routinaria delle macchine (caricamento carta e toner, disinceppamento, chiamata del tecnico con tenuta registro chiamate, guasti, ordini carta e toner);
3. controllo che l'attività di fotocopiatura self-service avvenga nel rispetto dei dispositivi legislativi;
4. controllo che la fotocopiatura avvenga rispettando il regolamento interno della Biblioteca (ad esempio divieto di fotocopiatura per il materiale del settore *reference*);



5. conoscenza da parte degli addetti delle disposizioni di legge relative all'attività di fotocopatura e di riproduzione con qualsiasi strumento del materiale bibliografico;
6. accensione e spegnimento del distributore automatico di tessere per effettuare le fotocopie: ritiro giornaliero dei soldi accumulati, inserimento giornaliero di nuove tessere, conteggio giornaliero di soldi accumulati e tessere erogate, azzeramento giornaliero del contatore tessere;
7. fornitura di informazioni sulla modalità di utilizzo del distributore di tessere per effettuare le fotocopie;
8. gestione del servizio di riproduzione tramite scanner, riservato al materiale non più protetto dalla normativa a tutela del Diritto d'autore; verifica della rispondenza del materiale ai requisiti di legge; controllo che l'utente ed il materiale da digitalizzare presentino i requisiti prescritti nel regolamento della Biblioteca; controllo che l'utente compili in ogni sua parte la modulistica prevista; svolgimento dell'attività di scansione e consegna del prodotto digitalizzato all'utente richiedente; verifica delle modalità di rimborso spese; tenuta di registri sull'attività di scansione;
9. gestione dell'utilizzo delle stampanti e dei pc dedicati a *print server* da parte dell'utente (accensione, spegnimento, cambio toner, interventi di prima assistenza in caso di inceppamento della carta ecc.);
10. assistenza agli utenti per l'uso delle stampanti e controllo che vengano usate nel rispetto del Diritto d'autore

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

#### **Art. 20.1.10 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico**

Si realizza attraverso le seguenti operazioni:

1. tempestiva segnalazione al Responsabile della Biblioteca di eventuali problemi inerenti lo stato di conservazione dei volumi o la fruizione del materiale della Biblioteca (volumi, dischetti, cd rom ecc.);
2. ritiro dei volumi usurati da tutti i settori, preparazione del materiale per la rilegatura, individuazione dei danni, conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopatura di pagine mancanti, strappate, usurate, minimi interventi di ripristino, registrazione dei danni utilizzando apposite schede o registri;
3. tempestiva consegna presso gli uffici della Biblioteca del materiale danneggiato;
4. segnalazione e regolare sostituzione di etichette usurate con gli appositi materiali forniti dalla Biblioteca;
5. rimessa a scaffale dei volumi riparati;

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

#### **Art. 20.1.11 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico**

Consiste nel riordino e controllo di tutte le unità documentarie situate nei settori precedentemente descritti. Comprende le seguenti operazioni:

1. riordino di fascicoli, volumi, carte, cd-rom, risorse elettroniche, microfilmati immagazzinati nei settori precedentemente descritti (ripristino in corretta sequenza di collocazione, compattamento); questa attività deve essere svolta

- più volte nella giornata, e si deve verificare che i volumi e fascicoli siano posizionati in modo da non venir danneggiati;
2. controllo delle unità mancanti e usurate con tutti i necessari riscontri sui registri e liste di controllo secondo le modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca (controllo da eseguirsi 2 volte l'anno);
  3. recupero e ricollocazione di tutte le opere lasciate sui tavoli o sui carrelli dagli utenti; cura dell'allineamento dei volumi e controllo dei sostegni metallici da effettuarsi frequentemente nel corso della giornata;
  4. spostamento di blocchi anche rilevanti di materiale per il posizionamento di volumi nuovi, restituiti, ricollocati o recuperati;
  5. controllo consuntivo sullo svolgimento dell'attività di pulizia annuale dei volumi, e loro corretto riposizionamento a scaffale;
  6. spostamenti di materiale, variazione dell'altezza dei palchetti degli scaffali, riordino generale dei magazzini e degli spazi di lavoro e studio (banconi, cassetti, schedari, tavoli ecc.);
  7. verifica della disponibilità di spazio in magazzino e sui palchetti delle sale a scaffale aperto;
  8. La gestione di tali attività richiede una stretta collaborazione con tutti gli altri settori e servizi della Biblioteca e del SBA.

#### **Art. 21.1 - Prestazioni di servizi a pagamento (BCA, BCD e BDI)**

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

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

1. 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;
2. 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;
3. 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;
4. tenuta dei registri di cassa che saranno definiti con la stazione appaltante;
5. controllo su un utilizzo corretto dei totem SPS di ricarica delle piccole somme legate ai servizi onerosi erogati dall'area SBA e assistenza all'utenza;
6. trasferimento delle somme percepite tramite servizio cassa al Politecnico di Milano.

Ciascuna biblioteca nominerà un referente del Politecnico con il compito di responsabile delle procedure e di interfaccia con l'amministrazione per eventuali problemi operativi.

La responsabilità della gestione complessiva è a carico dell'affidatario.

Il servizio oggetto 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.

Il servizio è attualmente presente in BCA, BCD e BDI.

#### **Art. 21.2 – VIGILANZA E CONTROLLI**

Il Politecnico di Milano ha la facoltà di verificare in qualsiasi momento, durante l'esecuzione del servizio, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni e, a tal fine l'Impresa appaltatrice è tenuta a seguire le disposizioni a carattere generale ed operative impartite dalla Direzione o da altro Referente dallo stesso delegato, incaricato di effettuare la vigilanza.

### **Titolo II – E – Specifiche tecniche Biblioteca Polo Regionale di Lecco**

#### **Art . 22.1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni**

Le prestazioni oggetto dell'appalto riguardano la gestione di servizi integrati di biblioteca nei locali della Biblioteca aperti al pubblico, posti al piano interrato nell'edificio del Polo Regionale di Lecco - Politecnico di Milano, sito in via M. d'Oggiono n° 18/A, Lecco.

Le modalità di effettuazione di tali servizi sono descritte negli articoli seguenti.

##### **Art. 22.1.1 - Sorveglianza delle sale, reception e prima informazione**

Sorveglianza delle sale al pubblico al piano interrato. Servizi da svolgere:

1. vigilanza sullo svolgimento delle attività di consultazione dei cataloghi e di lettura dei volumi al fine di evitare usi impropri, eventuali tentativi di asportazione o manomissione dei volumi, delle apparecchiature, dei mobili, arredi, infissi, suppellettili od altro della Biblioteca;
2. mantenimento dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di consultazione e lettura (ripresa di schiamazzi e disturbi, allontanamento dei disturbatori, impedimento di usi impropri dei tavoli e degli spazi);
3. presa in consegna delle chiavi presso la portineria e restituzione delle stesse alla portineria a fine servizio; apertura e chiusura delle porte di accesso esterno all'inizio e alla fine dei periodi di apertura al pubblico; delle porte interne all'inizio e alla fine delle attività oggetto dell'appalto; all'apertura predisposizione di tutti i locali della Biblioteca (accensione luci ecc.) ed alla chiusura controllo accurato dell'uscita di tutti gli utenti dalle sale, spegnimento delle luci e di tutte le macchine, chiusura delle finestre;
4. informazione agli utenti sulla struttura della biblioteca, sui servizi disponibili e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo;

5. accensione e spegnimento dei PC per la ricerca on-line all'inizio e alla fine dei periodi di apertura al pubblico; periodico controllo del loro corretto funzionamento, da effettuarsi più volte durante la giornata, con resettaggio in caso di necessità;
6. fornitura di informazioni generali per telefono, e-mail e strumenti simili;
7. gestione dei materiali informativi da esporre e da mantenere aggiornati e in ordine negli appositi spazi, da effettuarsi secondo le direttive fornite dal Responsabile della biblioteca;
8. fornitura di informazioni riguardo al sistema di ateneo di riscossione oneri, tramite SPS o registratore di cassa (pagamenti ILL, DD, oneri di mora, oneri di riproduzione, ecc.)
9. segnalazione all'ufficio della Biblioteca delle necessità di manutenzione di attrezzi, arredi, infissi, ecc. degli spazi vigilati, dello scanner, delle macchine per la consultazione di cd-rom, risorse elettroniche;
10. riordino degli arredi e delle attrezzature nei momenti in cui non siano in corso attività (ivi compreso il rifornimento di materiali di consumo e cancelleria per i vari settori);
11. tempestiva segnalazione all'ufficio della Biblioteca di ogni atto, sospetto o problema per quanto riguarda i punti precedenti;
12. assistenza all'accesso ai vari servizi da parte di utenti handicappati motori con apertura e chiusura degli accessi riservati;
13. trasporto di materiali di consumo nei vari settori della Biblioteca.

#### **Art. 22.1.2 - Consultazione monografie di reference e periodici correnti**

Gestione della zona *reference* e riviste a scaffale aperto.

Comprende le seguenti attività:

1. erogazioni di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti nei diversi settori della biblioteca;
2. assistenza all'attività di consultazione del materiale del settore;
3. ritiro volumi usurati e loro immediato invio a settore ripristino, con tenuta relativo registro; ritiro dei fascicoli sciolti da rilegare, loro segnalazione e registrazione nel sistema gestionale secondo modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca, tempestiva consegna del materiale presso gli uffici
4. messa a scaffale delle nuove acquisizioni e resi dalla rilegatura inviati dall'ufficio della Biblioteca;
5. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;
6. riordino periodico del materiale a scaffale aperto (sia riviste, sia volumi di *reference*).
7. messa a scaffale dei nuovi volumi e dei nuovi fascicoli;
8. gestione prestiti riservati a particolari categorie di utenti indicate dal Responsabile della biblioteca dei volumi custoditi in tale settore, inclusi solleciti e reclami, controllo preventivo utenti disabilitati;
9. controllo sull'attività di libera consultazione del materiale, con particolare attenzione al divieto di fotocopiatura per questo materiale;
10. in orario successivo alla chiusura dei servizi di cui agli articoli 21.1.4 e 21.1.7, gestione dei volumi resi in ritardo, con tenuta dei relativi registri e rimessa a scaffale a fine turno;
11. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;

12.fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca.

**Art. 22.1.3 – Consultazione e prestito giornaliero monografie e prestito festivo (week-end, notturno ecc.)**

Distribuzione da banco dei volumi contenuti nel magazzino librario principale. Comprende le seguenti attività:

1. accettazione delle richieste, presa a scaffale dei volumi e consegna al richiedente, incluso il riscontro preventivo sulle liste degli utenti disabili e dei volumi temporaneamente mancanti;
2. collocazione a scaffale delle librette segnaposto
3. ritiro dei volumi resi, e loro rimessa a scaffale in ordinata sequenza di collocazione levando la libretta segnaposto;
4. gestione di solleciti e reclami;
5. compattamento e controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione dei volumi fuori posto;
6. ritiro volumi usurati e loro immediato invio a settore ripristino, con tenuta di relativo registro;
7. controllo sull'attività di consultazione riservata e rimessa a scaffale delle monografie consultate;
8. messa a scaffale delle nuove acquisizioni e resi dalla rilegatura inviati dall'ufficio della Biblioteca;
9. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;
- 10.attivazione e gestione del prestito notturno e festivo;
- 11.gestione automatizzata delle attività sopra citata;
- 12.puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;
- 13.fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca.

**Art. 22.1.4 - Prestito a domicilio monografie**

Distribuzione da banco dei volumi contenuti nel magazzino librario di prestito. Gestione automatizzata del servizio Prestito con il modulo "prestito" del programma informatico. Comprende le seguenti attività:

1. accettazione delle richieste, presa a scaffale dei volumi e consegna al richiedente, incluso il riscontro preventivo sulle liste degli utenti disabili e dei volumi temporaneamente mancanti, collocazione a scaffale delle librette segnaposto
2. registrazione delle opere richieste in prestito (previo controllo di ammissibilità) e registrazione delle opere restituite dal prestito; smagnetizzazione e rimagnetizzazione dei volumi; gestione delle varie tipologie di prestito (prestito a domicilio, prestito notturno, prestito week-end,ecc.) secondo le modalità stabilite dal responsabile della Biblioteca in riferimento alla Carta dei servizi del SBA;
3. ricollocazione delle opere restituite dagli utenti in ordinata sequenza di collocazione levando la libretta segnaposto
4. proroga dei prestiti;
5. ritiro volumi usurati e loro immediato invio a settore ripristino, con tenuta relativo registro;
6. messa a scaffale delle nuove acquisizioni e dei resi dalla rilegatura inviati dall'ufficio della Biblioteca;;

7. compattamento e controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione dei volumi fuori posto
8. gestione delle prenotazioni ed avviso all'utente al rientro del volume dal prestito;
9. gestione delle richieste di prestito avanzate dall'utente in modalità remota; controllo dei diritti e della situazione dei prestiti dell'utente; ritiro del volume prenotato, che viene messo da parte in attesa del ritiro da parte dell'utente;
10. pianificazione, ovvero attivazione della richiesta di un documento in una o più date nel futuro;
11. controllo e gestione dei volumi messi da parte in quanto prenotati, richiesti in prestito esterno e pianificati; cancellazione dei movimenti al superamento del numero dei giorni di tolleranza, rimessa a scaffale dei volumi;
12. gestione quotidiana di solleciti, reclami e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.)
13. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo
14. gestione automatizzata delle attività sopra citate, eventualmente anche tramite *barcode* o soluzioni RFID e gestione delle postazioni autoprestito;
15. registrazione di nuovi utenti ammessi al prestito
16. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca, con particolare attenzione al settore in cui si opera
17. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore.

#### **Art. 22.1.5 – Prestito intra-Ateneo, interbibliotecario (Inter Library Loan – ILL) e Document Delivery (DD)**

Gestione del prestito intra-Ateneo, svolgimento di attività relative al Prestito interbibliotecario (ILL) e al *Document Delivery* (DD), in coordinamento con i servizi centralizzati SBA, secondo le indicazioni della Carta dei servizi SBA e dei Regolamenti interni delle biblioteche.

Comprende le seguenti attività:

##### **Prestito intersistema:**

##### **A - Prestito volumi da altre biblioteche di Ateneo alla Biblioteca:**

1. accettazione delle richieste, verifica telefonica che il volume richiesto sia disponibile; comunicazione di tutti i dati relativi all'utente alla biblioteca che possiede il volume;
2. all'arrivo del volume (tramite posta interna) , consegna dello stesso all'utente;
3. restituzione del volume tramite posta interna alla biblioteca di provenienza, quando l'utente riporta il materiale alla Biblioteca.

##### **B - Prestito volumi dalla Biblioteca ad altre biblioteche dell'Ateneo:**

1. accettazione delle richieste provenienti da altre strutture; compilazione della scheda prestito con i dati comunicati
2. inserimento del volume in un busta insieme alla parte di scheda di prestito da consegnare all'utente con indicazione della data di restituzione. Invio della busta, tramite posta interna, alla struttura richiedente;

3. chiusura della procedura di prestito attivata al momento del ricevimento del volume, tramite posta interna.

**Attività complementari relative alle transazioni di Prestito Interbibliotecario e Document Delivery per le richieste di utenti interni e di biblioteche esterne all'Ateneo:**

1. gestione di tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di ILL e/o DD: operazioni di consegna e ritiro del materiale, in coordinamento e collaborazione con i servizi centralizzati di Ateneo di ILL e DD, secondo le specifiche indicazioni operative della biblioteca (es. presa e consegna del materiale c/o uffici di posta interna di Ateneo, corrieri o altri intermediari, registrazione e movimentazione interna alla biblioteca, segnalazioni a scaffale, operazioni di consegna e ritiro dall'utenza, riposizionamento, ecc.);
2. gestione automatizzata delle attività sopra citate.

**Per tutte le attività del settore:**

1. compilazione delle necessarie registrazioni (moduli, schede, liste ecc. in formato elettronico o cartaceo);
2. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;
3. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca.

**Art. 22.1.6 - Archivio Tesi di laurea e periodici**

Gestione dei volumi e dei fascicoli contenuti nel magazzino storico. Comprende le seguenti attività:

1. accettazione delle richieste, presa a scaffale dei volumi o fascicoli, immediata chiusura degli armadi compattati, e, ove presente una serratura, chiusura a chiave dello scaffale; consegna al richiedente, incluso il riscontro preventivo sulle liste degli utenti disabilitati e dei volumi o fascicoli temporaneamente mancanti;
2. vigilanza costante sull'attività di consultazione da parte degli utenti al fine di prevenire manomissioni, asportazioni, rumorosità;
3. ritiro dei volumi resi, loro rimessa a scaffale in ordinata sequenza di collocazione;
4. messa a scaffale delle nuove acquisizioni e dei resi dalla rilegatura inviati dall'ufficio della Biblioteca
5. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;
6. allestimento, su richiesta del Responsabile della Biblioteca, di estratti fotocopati del materiale bibliografico gestito
7. compattamento e controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione dei volumi fuori posto e riordino complessivo del materiale prima della chiusura;
8. gestione automatizzata delle attività sopra citate;
9. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;
10. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in Biblioteca.

**Art. 22.1.7 - Consultazione e prestito riservati**

Gestione del servizio di consultazione e prestito riservati a particolari categorie di utenti, come da Carta dei Servizi del SBA e regolamenti interni. Comprende le seguenti attività:

1. Gestione nel sistema informatico delle persone abilitate alla consultazione e al prestito riservati

2. gestione prestiti riservati a particolari categorie di utenti come da Carta dei Servizi del SBA e regolamenti interni, incluso tenuta registri o gestione di archivi computerizzati, gestione prenotazioni, solleciti e reclami, controllo preventivo utenti disabili, smagnetizzazione/rimagnetizzazione dei volumi
3. ritiro volumi usurati, individuazione e segnalazione dei danni (conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopiatura pagine mancanti, strappate o usurate ecc,) nel relativo registro, e loro immediato invio a settore ripristino;
4. gestione automatizzata delle procedure per l'erogazione dei servizi;
5. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;
6. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca, con particolare attenzione al settore in cui si opera.

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

#### **Art. 22.1.8 - Servizi multimediali**

Gestione del servizio di consultazione e stampa di cd rom, risorse elettroniche. Comprende le seguenti attività:

1. gestione del servizio di consultazione utenti ai PC;
2. assistenza routinaria delle macchine e delle attrezzature ;
3. installazione dei cd-rom e delle risorse elettroniche sulle macchine idonee e assistenza informatica routinaria;
4. risoluzione di problemi informatici conseguenti alle attività di consultazione del materiale;
5. assistenza specialistica all'utenza nella consultazione di tutti i materiali sopra elencati;
6. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;
7. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca.

#### **Art. 22.1.9 – Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico**

Si realizza attraverso le operazioni:

1. tempestiva segnalazione al Responsabile della Biblioteca di eventuali problemi inerenti lo stato di conservazione dei volumi;
2. ritiro dei volumi usurati da tutti i settori, individuazione dei danni, conteggio, riposizionamento ed eventuale fotocopiatura di pagine mancanti, strappate, usurate, registrazione dei danni utilizzando apposite schede o registri;
3. tempestiva consegna presso gli uffici della biblioteca del materiale danneggiato;
4. rietichettatura con gli appositi materiali forniti dalla Biblioteca;
5. controllo e magnetizzazione dei volumi aggiustati;
6. rimessa a scaffale dei volumi riparati;
7. tenuta di appositi registri, manuali o computerizzati.

#### **Art. 22.1.10 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico**

Consiste nel riordino e controllo di tutte le unità documentarie. Comprende le seguenti operazioni:

1. riordino dei volumi, carte, cd-rom, risorse elettroniche, microfilm, (ripristino in corretta sequenza di collocazione, compattamento);



2. controllo delle unità mancanti e usurate con tutti i necessari riscontri sui registri e liste di controllo e produzione finale di ordinate liste dei dati risultanti secondo le modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca;
3. spostamenti di blocchi anche rilevanti di materiali per il posizionamento di volumi nuovi, restituiti, ricollocati o recuperati; variazione dell'altezza dei palchetti degli scaffali, riordino generale dei magazzini.

## **Titolo II – F – Specifiche tecniche Servizio Posta Protocollo Archivio (SPPA)**

### **Art. 23 – Tipologia dei servizi documentali SPPA e loro interazioni**

Il Servizio Posta Protocollo Archivio ha sede nell'edificio 1 (Rettorato - piano terra e piano seminterrato), presso la sede di Milano del Politecnico, piazza Leonardo da Vinci, 32.

Le attività oggetto dell'appalto vengono descritte negli articoli seguenti.

### **Art. 24 – “posta in entrata”**

Vengono qui descritte le attività necessarie al corretto svolgimento del processo di smistamento della posta in entrata, effettuate presso il Servizio Posta Protocollo Archivio del Politecnico di Milano.

Le attività sono riferite a tutto il sistema di documenti che entra al Politecnico, in formato cartaceo, consegnato a mano, inviato tramite vettori (Poste Italiane o altri vettori commerciali) o a mezzo fax e destinato a tutte le strutture dell'Ateneo (Amministrazione Centrale, Facoltà, Dipartimenti e Centri).

La ditta vincitrice del presente appalto dovrà garantire le attività, così articolate:

- fase 1 – ricezione e smistamento posta in entrata;
- fase 2 – registrazione a protocollo della posta in entrata;
- fase 3 – predisposizione consegna posta;

### **Art. 24.1 – fase 1 – ricezione e consegna di tutta la posta**

Tutta la posta indirizzata a strutture del Politecnico di Milano, anche se con indicazioni toponomastiche diverse (piazza Leonardo da Vinci 32 o via Bonardi 3) viene consegnata al settore Posta del Servizio PPA (edificio 1 – Rettorato) in Piazza Leonardo da Vinci 32. Devono essere garantite tutte le operazioni di registrazione, di firma dei documenti di viaggio e controllo dell'indirizzo del destinatario.

### **Art. 24.2 – fase 1 – smistamento della posta “non tracciata”**

La posta di tipo “non tracciata” (posta prioritaria) deve essere smistata subito dopo la sua ricezione, utilizzando gli appositi casellari.

Ad orari concordati verrà garantito il supporto (alla ditta che effettua la consegna tramite furgone dei sacchi-posta).

### **Art. 24.3 – fase 1 – smistamento della posta “tracciata”**

La posta di tipo “tracciata” (raccomandate, pacchi, buste con ricevuta, ecc.) deve essere registrata su appositi registri (in forma cartacea o in formato elettronico) e poi smistata come all'articolo precedente.

**Art. 24.4 – fase 2 – registrazione a protocollo della posta in entrata**

Viene chiesto di effettuare registrazioni a protocollo informatico (sw Titulus 97 – 3D informatica) della posta in entrata, per la quale personale del servizio PPA avrà già effettuato l'assegnazione relativa.

**Art. 24.5 – fase 3 – consegna posta (predisposizione) – consegna diretta**

Oltre all'aiuto nelle attività di predisposizione dei sacchi-posta, è richiesta la disponibilità ad effettuare consegne dirette presso gli uffici del campus Leonardo. Tali consegne potranno essere programmate e saranno concordate con il caposervizio SPPA.

**Art. 25 – “posta in uscita”**

Vengono qui descritte le attività necessarie al corretto svolgimento del processo di smistamento della posta in uscita. Le attività sono riferite a tutto il sistema di documenti che l'Amministrazione Centrale del Politecnico di Milano, invia tramite il vettore Poste Italiane a destinatari esterni all'Ateneo

**Art. 25.1 – tipologia di invio e modalità di consegna**

Sono previste le seguenti modalità di invio:

1. posta prioritaria (non esiste più l'affrancatura “semplice”)
2. posta raccomandata semplice
3. posta raccomandata AR (con ricevuta di ritorno)
4. plico o pacchetto

Le tariffe variano se il destinatario è in Italia o all'estero.

I servizi dell'AC che intendono avvalersi dell'invio, tramite Poste Italiane, della loro corrispondenza la consegnano presso il servizio PPA.

Sceglono o concordano con il servizio PPA la modalità di consegna e ove fosse necessario compilano la modulistica di accompagnamento alla spedizione, a cura del mittente.

**Art. 25.2 – trattamento – modulistica - ritiro**

Viene richiesto un supporto a tutte le attività di affrancatura, che verranno eseguite affiancandosi a personale interno.

In particolare per la posta raccomandata si dovrà controllare che i documenti di viaggio siano correttamente compilati.

Di tutto il materiale affrancato (tracciato e non) dovrà essere redatta una distinta che lo quantifichi, per ogni categoria di peso, le quantità inviate.

E' richiesto infine un supporto alla consegna del materiale affrancato al vettore di competenza.

**Titolo II – G – Norme comuni per l'esecuzione dei servizi**

**Art. 26 – Esecuzione dei servizi**

L'esecuzione dei servizi deve rispettare i seguenti principi generali:

- a) tutela, conservazione e ordinata custodia delle attrezzature e dei materiali affidati;
- b) immediata erogazione del servizio all'utente presente, e riduzione al minimo dei periodi di attesa;

- c) puntuale conoscenza da parte degli addetti della Carta dei Servizi e delle disposizioni relative ai singoli settori in cui operano, delle attività loro richieste e dell'organizzazione delle Biblioteche in cui operano in generale;
- d) massima cortesia e disponibilità nei confronti degli utenti all'atto dell'erogazione dei servizi;
- e) puntuale conoscenza da parte degli addetti del piano di emergenza adottato dall'ARSD.

Inoltre, il materiale documentario, il materiale di consumo, i registri e le attrezzature dovranno risultare perfettamente ordinati e pronti per l'erogazione del servizio all'inizio dell'orario di apertura della Biblioteca.

La Ditta appaltatrice risponde di ogni forma di danneggiamento, furto, mancata restituzione dei volumi dovuta a negligenza nella sorveglianza degli utenti e nel rispetto delle procedure. E' inoltre responsabile della puntuale esecuzione dei solleciti e dei reclami di materiali bibliografici non restituiti da parte degli utenti, entro i termini previsti dalle Biblioteche.

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

Nell'eventualità di un trasferimento totale o parziale della sede di una o più Biblioteche per volontà dell'Amministrazione del Politecnico di Milano 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.

#### **Art. 27 - Programma di effettuazione delle prestazioni**

I servizi precedentemente descritti devono svolgersi di norma secondo le seguenti modalità:

**A) Periodi di apertura delle Biblioteche al pubblico:** apertura di tutti i servizi secondo l'andamento del Calendario accademico indicativamente dal 1 settembre all'ultima settimana di luglio compresa, con parziale apertura nei primi ed ultimi giorni di agosto.

#### **Servizi bibliotecari Leonardo - Biblioteca centrale di architettura – BCA**

Contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli precedenti in orario 9.00-21.00 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, con entrata mezz'ora prima da parte di un operatore .

Parziale attivazione delle attività descritte negli articoli precedenti in orario 21.00-24.00 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.

#### **Servizi bibliotecari Leonardo – Biblioteca centrale di ingegneria – BCI**

Orari e giorni di apertura generali dei diversi settori:

1. settore depositi librari in orario 9.00-20.00;
2. settore prestito/consultazione in orario 9.00-20.00;
3. apertura nei giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.

#### **Servizi bibliotecari Bovisa - Biblioteca Campus Durando - BCD**

Contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli precedenti in orario 9.00-21.00 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì. con entrata mezz'ora prima da parte di un operatore .

### **Servizi bibliotecari Bovisa - Biblioteca Didattica Ingegneria – Bovisa - BDI**

Per l'anno 2010 contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli precedenti in orario 9.00-19.00 per i giorni di martedì, mercoledì, giovedì, venerdì; in orario 13.30-19.00 per il giorno di lunedì.

Nel biennio 2011-2012 la BDI verrà accorpata nella nuova sede di Campus Broggi, con orario 9:00-21:00 e la compresenza di 2 operatori

L'articolazione oraria giornaliera per la quale occorre garantire copertura sarà indicativamente la seguente:

2010	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
	13:30 – 19:00	9:00 – 19:00	9:00 – 19:00	9:00 – 19:00	9:00 – 19:00
N°addetti per intervallo orario	1	1	1	1	1

2011-2012	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
	9:00 – 21:00	9:00 – 21:00	9:00 – 21:00	9:00 – 21:00	9:00 – 21:00
N°addetti per intervallo orario	2	2	2	2	2

La Biblioteca si riserva la facoltà di variare la distribuzione oraria nella settimana, dandone opportuno preavviso alla Ditta appaltante.

Oltre agli orari specificati sopra, sono inoltre previste 1500 ore anno per emergenze, integrazioni e coperture strutture periferiche (ad esempio poli), al fine di garantire un servizio all'utenza continuativo.

### **Servizio Posta Protocollo Archivio - SPPA**

Contemporanea attivazione di tutte le due attività descritte negli articoli precedenti ("posta in entrata" e "posta in uscita") in fascia oraria 8.00-13.00 13.30-16.00 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.

### **Servizi bibliotecari Biblioteca del Polo Regionale di Lecco**

Contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli precedenti in orario 13:00-18.00 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.

I servizi di cui sopra devono svolgersi di norma secondo le seguenti modalità:  
 apertura al pubblico con orario continuato 14:00-18:00, dal lunedì al venerdì.

Si deve prevedere che sia costantemente attivato lo sportello di erogazione del servizio su tutto l'arco di apertura agli utenti con la presenza di un addetto dalle ore 14:00 fino alle ore 18:00 per le operazioni di chiusura della biblioteca.

L'articolazione oraria giornaliera per la quale occorre garantire copertura sarà indicativamente la seguente:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
	14:00 – 18:00	14:00 – 18:00	14:00 – 18:00	14:00 – 18:00	14:00 – 18:00
N°addetti per intervallo orario	1	1	1	1	1

Si individua inoltre un periodo di 30 giorni lavorativi per ogni anno nel corso dei quali si deve prevedere che sia costantemente attivato lo sportello di erogazione del servizio su tutto l'arco di apertura agli utenti con la presenza di un addetto dalle ore 8.30 fino alle ore 18.00, per le operazioni di chiusura della biblioteca.

Dette giornate saranno comunicate con un preavviso di almeno 3 giorni.

**B) Periodi di chiusura delle Biblioteche al pubblico:** chiusura di tutti i servizi secondo l'andamento del Calendario accademico, ovvero indicativamente 5 settimane annue, più alcuni giorni in prossimità del Carnevale e delle feste pasquali. Il calendario annuale di apertura dei servizi viene fissato successivamente alla comunicazione Rettorale del calendario accademico.

#### **Art. 27.1 - Programma di effettuazione delle prestazioni – Tabelle annuali**

Si prevede che l'apertura delle Biblioteche sia indicativamente di 226 giorni per il 2010, di 224 giorni per il 2011 e di 226 giorni per il 2012

A titolo indicativo, le attività devono essere effettuate secondo le indicazioni contenute nella seguente tabella:

Servizio Bibliotecario Leonardo

Anno	Numero giorni	Numero ore
2010	226	19818
2011	224	19372
2012	226	19548
<b>Totale</b>		<b>58738</b>

Servizi bibliotecari Bovisa

*ATTI DI GARA*  
*Parte I –CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO*  
*Titolo II –Specifiche tecniche*

Anno	Numero giorni	Numero ore
2010	226	10072,5
2011	224	13265
2012	226	13721
<b>Totale</b>		<b>37058,5</b>

Servizio Posta Protocollo Archivio

Anno	Numero giorni	Numero ore
2010	236	2832
2011	234	2808
2012	236	2832
<b>Totale</b>		<b>8472</b>

Servizi bibliotecari Biblioteca del Polo Regionale di Lecco

Anno	Numero giorni	Numero ore
2010	219	876
2011	216	864
2012	218	872
<b>Totale</b>		<b>2612</b>

Sono inoltre previste 1500 ore anno per emergenze e coperture assenze strutture periferiche.

L'effettuazione delle pause del personale della Ditta non deve in alcun modo ridurre il numero di operatori previsti, in nessuna fascia oraria di apertura delle Biblioteche.

Deve essere garantito un rapido ed efficace espletamento delle richieste e deve essere evitata la formazione di code e il sovraffollamento nelle aree limitrofe a quelle di erogazione del servizio stesso ed una rapida ed ordinata presa e rimessa a scaffale dei volumi e documenti.

Deve essere inoltre assicurata una rapida ed efficace effettuazione del servizio di assistenza agli utenti, di erogazione di informazioni sugli specifici settori, di gestione delle richieste di riproduzione del materiale, di controllo sull'attività di riproduzione, di puntuale gestione delle attività relative al Prestito intra-Ateneo, interbibliotecario e al Document Delivery, di controllo sulla consultazione del materiale e di regolare riordino periodico e conclusivo del materiale documentario.

In caso di necessità, il Capo Servizio può decidere, previa comunicazione al referente, di variare la distribuzione del monte ore giornaliero (anche per periodi superiori alla giornata di lavoro) in carico alle diverse postazioni, fra le Biblioteche dello stesso Campus e/o città. Il Responsabile dello SBA può decidere di variare la distribuzione delle ore/uomo fra le Biblioteche:

Eventuali mutamenti dell'orario di apertura dei servizi che non comportino modifiche del numero di ore –lavoro effettivamente prestate dalla Ditta, saranno concordati fra le parti, senza alcun aggravio economico per l'Amministrazione universitaria.

Il Responsabile del SBA definirà il calendario bimestrale e trimestrale delle prestazioni da effettuare e – su proposta di entrambi le parti –si potrà variare il numero di ore assegnate ad ogni mese e compensarle (in più o in meno) nei mesi successivi.

#### **Art. 28 – Comitato di controllo**

Al fine di assicurare la corretta esecuzione delle prestazioni, è costituito un Comitato di controllo composto:

per l'Appaltatore

- Referente per i servizi oggetto dell'appalto
- Sostituto del referente
- 1 delegato dell'appaltatore

per l'Area ARSD

- il Dirigente, che convoca e presiede il Comitato
- i Capi Servizio, individuati dal Dirigente

Il Comitato si riunirà, indicativamente una volta a bimestre e comunque in caso di necessità, al fine di discutere l'andamento complessivo dei servizi e dell'applicazione del Capitolato.

#### **Art. 29 – Uso di macchine, attrezzature, materiali di consumo, locali, energia elettrica, linee telefoniche e di trasmissione dati**

Il personale della Ditta appaltatrice è tenuto a:

- mantenere in stato ottimale di funzionamento e di ordine gli spazi, le macchine e le attrezzature affidategli 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 i Responsabili delle Biblioteche;
- non abbandonare materiali personali nei locali e negli armadi delle Biblioteche;
- impedire l'accesso ai locali non aperti al pubblico a persone non autorizzate.

#### **Art. 30 – Personale**

Il personale impiegato nello svolgimento dei servizi deve essere professionalmente qualificato ed in possesso dei requisiti necessari all'efficace esecuzione dei servizi cui è adibito

In particolare il personale impiegato nell'espletamento dei Servizi deve:

- conoscere la struttura del Sistema Bibliotecario d'Ateneo;
- conoscere la Carta dei Servizi del SBA e le disposizioni in vigore presso le Biblioteche ed 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 tipologie di utenza del SBA ed essere in grado di distinguere le varie tipologie di utenti (utenti istituzionali, utenti assimilati agli istituzionali e utenti esterni) al fine di poter individuare con precisione la posizione dell'utente rispetto all'Ateneo e fornire all'utente informazioni corrette;
- conoscere le regole dell'integrazione tra Sebina Open Library (SOL) e l'anagrafica di ateneo AunicaLogin (AUL), al fine di poter provvedere, nei casi in cui sia necessario, alla registrazione e all'abilitazione degli utenti in anagrafica;
- conoscere in modo dettagliato le procedure per la registrazione in anagrafica e l'abilitazione ai servizi degli utenti non istituzionali tramite l'applicazione Aunicaaccount: inserire la registrazione dell'utente in anagrafica e poi attribuire un profilo di autorizzazione agli utenti non istituzionali non presenti in anagrafica SOL, attribuire un profilo di autorizzazione agli utenti non istituzionali che sono presenti in anagrafica SOL ma non risultano automaticamente abilitati ai servizi;
- avere speciale attitudine ai rapporti con il pubblico;
- saper leggere e interpretare una scheda bibliografica (cartacea e/o online) in tutte le sue parti e componenti;
- saper utilizzare i programmi *Sebina OpenLibrary* (o altri programmi che vengano adottati dalle Biblioteche);
- conoscere Titulus 97 (o altri programmi di gestione del protocollo informatico);
- conoscere i sistemi di collocazione adottati e saper orientare l'utente nei diversi ambiti nei quali è ospitato il materiale bibliografico;
- essere in grado di usare la rete telematica e conoscere i servizi on-line forniti dallo SBA (Portale, OPAC, Polisearch ecc.);
- saper far uso dei programmi Word e Excel;
- avere un'ottima padronanza della lingua italiana;
- conoscere la lingua inglese, almeno la terminologia necessaria all'erogazione dei servizi bibliotecari.

Il personale adibito al servizio è tenuto ad un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e ad agire, in ogni occasione, con la diligenza professionale del caso. Il personale adibito al servizio è strettamente legato alla riservatezza ed al rispetto della privacy.

L'appaltatore sopporta integralmente le spese e cura l'organizzazione dei corsi di formazione e specializzazione professionale necessari al fine di garantire l'esecuzione dei servizi e necessari per l'uso delle moderne tecnologie telematiche per le biblioteche. L'appaltatore ha inoltre l'obbligo di garantire il costante aggiornamento del proprio personale rispetto alle novità adottate dalle Biblioteche.

Tutte le attività prevedono la tenuta di registri e archivi manuali o elettronici; i registri e le procedure manuali verranno gradualmente sostituite da archivi e procedure informatizzate che il Personale della Ditta dovrà essere in grado di utilizzare efficacemente.

Il personale addetto al servizio dovrà indossare una tessera di riconoscimento della Ditta da cui dipende, ai sensi dell'art. 6 della legge 123/2007.

Ogni lamentela o controversia relativa al rapporto tra personale della Ditta, utenza e personale interno delle Biblioteche sarà discussa in contraddittorio tra il Responsabile della Biblioteca interessata e il Responsabile dell'Area ARSD, e il Responsabile coordinatore della Ditta.



A parità oraria, l'appaltatore deve garantire su richiesta del Responsabile del ARSD la possibilità di trasferire unità di personale fra biblioteche.

Qualora richiesto dal Politecnico il personale che svolgerà servizio nelle biblioteche dovrà frequentare iniziative di formazione, specifico del contesto e dei servizi in cui opera, fino ad un totale di ore che saranno organizzate dal Servizio bibliotecario di Ateneo. Per tali iniziative il compenso del costo orario degli operatori sarà a carico dell'aggiudicatario e la frequenza al corso dovrà avvenire senza interruzione del servizio (ad esempio i corsi potranno svolgersi presumibilmente nella giornata del sabato)

Il Servizio bibliotecario di Ateneo si riserva la facoltà di chiedere l'esclusione, in qualsiasi momento, del personale (compreso il Referente) che a suo insindacabile giudizio non risultassero in grado di svolgere adeguatamente i servizi richiesti. In sostituzione di queste l'Impresa appaltatrice avrà l'obbligo di inviare altre persone, i cui nominativi saranno comunicati all'ARSD.

### **Art. 31 – Ruolo del Referente**

Il personale della Ditta appaltatrice dovrà essere coordinato da un Referente individuato fra il personale che presta servizio presso i Servizi bibliotecari Leonardo, 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 della Biblioteca.

Per l'intervallo di pausa dal lavoro, che non deve essere superiore alle due ore, in orari indicati dalla Biblioteca, il Referente garantirà la propria reperibilità telefonica tramite cellulare.

La Ditta appaltatrice deve individuare, previo accordo con il Capo Servizio Leonardo, un sostituto del Referente per le pause giornaliere e per le assenze dovute a motivi personali o di lavoro (es. spostamenti al Campus Bovisa). Il Referente comunicherà per tempo al Capo Servizio Leonardo gli spostamenti di lavoro (giorno ed ora compresi).

La Ditta appaltatrice deve inoltre individuare un Vice-Referente per il Servizio Bibliotecario Bovisa.

Il nominativo del Referente e del Vice Referente possono essere variati solo previa formale approvazione del responsabile dell'area ARSD.

Il Referente dovrà:

1. garantire l'interazione tra il personale della Ditta e i Responsabili delle Biblioteche che avrà così un referente stabile, presente per tutta la durata del servizio, per qualsiasi comunicazione o richiesta, previste dal presente capitolato;
2. garantire la propria presenza per tutta la durata del servizio, per qualsiasi comunicazione o richiesta prevista dal presente capitolato;
3. garantire il puntuale svolgimento delle attività nei tempi e secondo le modalità concordate con i Responsabili delle Biblioteche;
4. fornire mensilmente dati statistici sui servizi prestati, secondo schemi specifici forniti dal Responsabili delle biblioteche;
5. accertare e garantire che il personale della Ditta sia adeguatamente addestrato a svolgere le funzioni relative al settore di assegnazione e ripartito con la massima efficacia rispetto ai flussi di utenza;

6. garantire il rispetto da parte del personale della Ditta appaltatrice delle norme di comportamento richieste dai Responsabili delle Biblioteche, in particolare rispetto all'utenza e al personale interno delle Biblioteche;
7. garantire che i locali, le attrezzature e il materiale di consumo siano utilizzati esclusivamente per motivi di servizio;
8. garantire il ritiro e l'ordinato immagazzinamento del materiale di consumo o accessorio in ogni settore di attività e segnalare tempestivamente ai Responsabili delle Biblioteche la necessità di reintegrare le scorte;
9. 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;
10. segnalare tempestivamente ai Responsabili delle Biblioteche 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 conseguenti provvedimenti;
11. allestire, su richiesta dei Responsabili delle Biblioteche, e comunque sottoponendoli alla sua approvazione, opportuni avvisi all'utenza;
12. garantire la puntuale apertura e chiusura delle porte di accesso esterno all'inizio e alla fine del servizio, nonché il corretto deposito e custodia delle chiavi in affidamento diurno;
13. garantire il corretto deposito e custodia delle chiavi in affidamento diurno;
14. verificare all'inizio della giornata lavorativa che l'esodo delle persone dal luogo di lavoro sia garantito, segnalando la presenza di eventuali ostacoli che impediscano l'utilizzo delle vie di fuga; controllare alla fine della giornata lavorativa che le attrezzature di lavoro e le eventuali sostanze infiammabili siano messe al sicuro e non sussistano condizioni per l'innescare di un incendio, che le porte tagliafuoco siano correttamente chiuse, che tutte le apparecchiature che non devono restare in servizio, siano messe fuori tensione;
15. garantire l'accensione e lo spegnimento dei PC per la ricerca on-line, delle macchine fotocopiatrici, delle postazioni di autoprestito e dei pc dedicati a print server all'inizio e alla fine dei periodi di apertura al pubblico; effettuare un periodico controllo del loro corretto funzionamento durante la giornata, con resettaggio in caso di necessità;
16. segnalare agli uffici delle Biblioteche la necessità di manutenzione di attrezzi, arredi, infissi ecc. degli spazi, delle macchine fotocopiatrici self-service, delle postazioni autoprestito, dei pc dedicati a *print server*, dello stativo per riprese fotografiche e di altre attrezzature a disposizione del pubblico;
17. garantire che sia effettuato un controllo routinario sugli accessi ai settori protetti da apparecchiature antitaccheggio (intervento per scatto allarme, resettaggio barriere), avvertendo tempestivamente gli uffici delle Biblioteche o il personale delegato in caso di sospette anomalie;
18. garantire che le attività legate al sistema di ateneo di riscossione oneri, tramite SPS o registratore di cassa (pagamenti ILL, DD, oneri di mora, oneri di riproduzione, ecc.) siano svolte da tutto il personale in modo corretto, efficiente e nel rispetto del Regolamento vigente;
19. segnalare tempestivamente agli uffici delle Biblioteche ogni atto sospetto o problema per quanto riguarda i punti precedenti;

20. segnalare tempestivamente agli uffici delle Biblioteche eventuali anomalie e malfunzionamenti verificatisi nel software gestionale SOL fornendo precisa documentazione degli stessi;
21. garantire la diffusione capillare tra il personale della Ditta delle disposizioni fornite dai Responsabili delle Biblioteche;
22. verificare costantemente la propria casella di posta elettronica e diffondere tra il personale della Ditta le comunicazioni inviate via e-mail agli operatori dai referenti del Politecnico;
23. segnalare tempestivamente al Responsabile della Biblioteca eventuali reclami pervenuti da parte degli utenti verbalmente o via e-mail;
24. proporre e, dopo l'approvazione del Responsabile della Biblioteca, mettere in atto modifiche procedurali e organizzative che migliorino l'efficienza e la speditezza del servizio e la protezione del patrimonio bibliografico, delle attrezzature e degli arredi.

Le attività richieste saranno svolte con la sovrintendenza ed il controllo dei Responsabili delle Biblioteche.

A tale controllo esse potranno delegare singole unità di personale dipendente dello SBA dandone comunicazione alla Ditta appaltatrice.

#### **Art. 32 – Verifiche e ordini di servizio**

L'area ARSD 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 Responsabile dell'Area ARSD, nonché dai singoli Responsabili di biblioteca per quanto concerne la gestione operativa delle singole biblioteche.

In tal senso l'ordine di servizio emesso dal dirigente dell'Area ARSD equivale a formale diffida verso l'appaltatore affinché osservi le condizioni contrattuali e le regole dell'arte, secondo quanto previsto all'art. 1662 del cc.

#### **Art. 33 – Modifiche dei servizi e varianti**

Il Politecnico si riserva il diritto di modificare le dimensioni massime dei singoli servizi sopraelencati, spostando parte delle risorse di uno o più servizi sugli altri, previa comunicazione via fax all'Impresa e, comunque, entro il limite del corrispettivo contrattuale complessivo.

L'appaltatore ha l'obbligo di eseguire tutte le variazioni ritenute opportune dalla stazione appaltante, per garantire il corretto svolgimento del servizio. Nessuna variazione può essere introdotta dall'appaltatore se non è preventivamente approvata per iscritto dal dirigente dell'Area SBA.

Sono ammesse, nell'esclusivo interesse dell'amministrazione, varianti al servizio in aumento e/o in diminuzione nei limiti del 30%, senza che da ciò derivi alcuna modifica del costo orario desumibile dall'offerta economica.

Tali possibili varianti al servizio sono giustificate dall'eventuale modifica dei budget messi a disposizione delle singole biblioteche.

L'appaltatore non potrà avanzare alcuna pretesa di indennizzo nel caso in cui si verificasse una delle varianti per le ragioni sopra esposte.

Il Politecnico si riserva la facoltà di sospendere/estendere temporaneamente il servizio oggetto del presente appalto, in base a proprie esigenze funzionali, quali, a titolo esemplificativo, l'esecuzione di lavori di modifica o straordinaria manutenzione ai locali o agli impianti o altre motivate ragioni.

L'ammontare delle variazioni, intese come varianti, sospensioni e modifiche apportate al servizio, incluso l'inserimento di nuove strutture dell'Ateneo, è determinato sulla base di un prezzo contrattuale orario convenzionalmente stabilito. Tale prezzo è determinato sulla base dell'importo annuo di aggiudicazione diviso il coefficiente convenzionale fisso ed invariabile determinato dal monte orario annuo stimato per il 2010 pari a 226 giorni lavorativi, per il 2011 pari a 224 giorni lavorativi, per il 2012 pari a 226 giorni lavorativi.

#### **Art. 34 – Servizi gratuiti aggiuntivi eventualmente offerti**

E' richiesto all'Appaltatore di presentare specifica offerta tecnica per eventuali servizi aggiuntivi gratuiti rispetto a quelli di cui agli artt. 17, 18, 19, 29 e 21, individuati a sua totale discrezionalità.

Detti servizi dovranno essere garantiti in fase di esecuzione del contratto senza che ciò comporti alcun aggravio di spesa per il Committente.

I servizi di cui al presente articolo saranno oggetto di valutazione conformemente a quanto descritto nella Parte II del presente documento (Disciplinare di Gara).

#### **Art. 35 – Servizi a richiesta**

Il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di richiedere all'appaltatore servizi ulteriori denominati "servizi a richiesta" che non rientrano negli interventi e servizi previsti nei compensi di base dell'appalto.

I servizi a richiesta sono i seguenti:

**A)** servizio di catalogazione in *Sebina OpenLibrary* o analogo software gestionale, articolato nelle seguenti operazioni :

- Ordine
- Inventariazione
- Catalogazione descrittiva secondo gli standard ISBD e RICA e gli standard di catalogazione SBN
- Catalogazione semantica con CDD
- Collocazione
- Produzione ed applicazione delle etichette interne/esterne
- Inserimento tag/RFID
- Inserimento strisce magnetiche e applicazione di sovraccoperte protettive
- Produzione e inserimento a catalogo della scheda topografica

Il corrispettivo per il servizio di catalogazione è determinato dai prezzi unitari offerti in sede di gara (MODULO OFFERTA – Sezione II), i quali non sono oggetto di valutazione.

Il Politecnico si riserva in ogni caso la facoltà di poter fare eseguire, in qualsiasi momento, anche ad altre ditte i "servizi a richiesta", qualora riscontri condizioni più convenienti e favorevoli sul mercato per l'Amministrazione Appaltante.

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

**PARTE II – DISCIPLINARE DI GARA**

**Premessa**

I termini per la ricezione delle offerte e delle domande di partecipazione, sono stati disciplinati secondo quanto previsto **dall' art. 70 commi 8 e 9 del D. Lgs. 163/2006**.

La gara è disciplinata dalla seguente documentazione:

- A) Bando
- B) Disciplinare e suoi allegati
- C) Capitolato Speciale d'appalto
- D) Modulo offerta

**Art. 36 – Partecipazione alla gara**

Per partecipare alla gara relativa all'affidamento del presente appalto, le Ditte dovranno far pervenire presso il SERVIZIO POSTA, ARCHIVIO E PROTOCOLLO del Politecnico di Milano, piazza Leonardo da Vinci n. 32, Milano (I) direttamente o a mezzo raccomandata postale con avviso di ricevimento, o tramite terze persone, ma in ogni caso a loro esclusivo rischio e cura,

**entro le ore 12:00 del giorno 18/11/2009 (pena esclusione dalla gara),**

un plico sigillato con ceralacca, sul quale sia impresso il marchio d'Impresa oppure in assenza del marchio, controfirmato su tutti i lembi di chiusura dal legale rappresentante dell'Impresa indirizzato a **(pena esclusione dalla gara):**

POLITECNICO DI MILANO - SERVIZIO POSTA, ARCHIVIO E PROTOCOLLO  
Piazza Leonardo da Vinci n. 32 - 20133 MILANO (I)

riportante ben visibilmente la dicitura **(pena l'esclusione dalla gara):**

GARA del 19/11/2009

*"Servizi integrati di biblioteca presso le biblioteche del Politecnico di Milano"*  
**CIG 0377708E7C**

Il plico dovrà contenere la seguente documentazione, redatta in lingua italiana, suddivisa in tre distinte buste o plichi chiusi:

- BUSTA A - "Documenti";
- BUSTA B - "Relazione tecnica";
- BUSTA C - "Offerta economica".
- BUSTA D - "Documentazione utile - situazione di controllo ex art. 2359 del c.c.

All'esterno di ciascuna delle tre buste dovrà essere indicata in maniera chiara la denominazione riferita a quanto in esse contenuto.

Pertanto:

- sull'esterno della busta A dovrà essere scritto: "Busta A – Documenti";
- sull'esterno della busta B dovrà essere scritto: "Busta B – Relazione tecnica";
- sull'esterno della busta C dovrà essere scritto: "Busta C – Offerta economica";
- sull'esterno della busta D dovrà essere scritto: Busta D – Situazione di controllo ex art. 2359 del c.c.

## **Art. 37 – Documentazione di gara**

### **Art. 37.1 – Busta A "Documenti"**

La **BUSTA A** - "Documenti" dovrà contenere, pena l'esclusione dalla gara (ad eccezione dell'Allegato 2, la cui assenza comporta unicamente l'impossibilità di subappalti futuri):

- 1) La *domanda di partecipazione* alla gara, di cui all'*Allegato 1*, predisposto dall'Amministrazione, debitamente regolarizzata con bollo e completata dei dati mancanti utili al riconoscimento dell'impresa concorrente, sottoscritta con firma leggibile e per esteso dal legale rappresentante. Nel caso in cui la partecipante alla gara non utilizzi l'*Allegato 1*, la domanda dovrà in ogni caso, a pena di esclusione dalla gara, contenere le dichiarazioni di seguito elencate:
  - a. che non ricorre, nei confronti della concorrente, alcuna delle cause di esclusione di cui all'art. 38, comma 1, del D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163, e che tali circostanze non si sono verificate per gli amministratori e soci muniti di poteri di rappresentanza;
  - b. che la ditta non è destinataria di provvedimenti giudiziari che applichino le sanzioni di cui al d. lgs. n. 231/01;
  - c. che per la ditta non sussistono cause di esclusione di cui all'art. 1 bis c. 14 della L. n. 383/01 e s.m.i.;
  - d. di aver esaminato e di avere preso puntualmente atto, nella formulazione dell'offerta, di quanto contenuto nel Bando di Gara, nel Capitolato Speciale d'Appalto e suoi allegati e nel presente Disciplinare, nonché di quanto contenuto in tutti gli elaborati di progetto relativi all'appalto e di accettarne integralmente e senza riserva alcuna i contenuti e i termini, dichiarandosi altresì disponibile a sottoscriverli tutti, in caso di aggiudicazione;
  - e. di avere tenuto conto di quanto sopra nella formulazione dell'offerta, ritenendola complessivamente remunerativa senza riserva alcuna e di aver valutato tutte le circostanze ed elementi che influiscono sul costo;
  - f. di possedere l'attrezzatura necessaria alla realizzazione delle forniture oggetto dell'affidamento ed essere in grado di predisporre l'organizzazione necessaria per l'esecuzione dei medesimi;
  - g. di impegnarsi a mantenere valida e vincolante l'offerta per 180 (centottanta) giorni, a decorrere dalla data della gara d'appalto.
  - h. di aver valutato tutti gli oneri conseguenti agli adempimenti relativi alla gestione della fornitura

I. di essere disposta ad anticipare l'esecuzione del servizio, sotto riserva di legge, nelle more di stipulazione del contratto.

- 2) Dichiarazione in cui si attestino i lavori o le parti di opera che si intendono subappaltare o concedere in cottimo (Allegato 2).

Si precisa che l'omessa presentazione della dichiarazione di subappalto verrà considerata quale indicazione della ditta partecipante di non subappaltare alcuna parte del servizio. Pertanto in assenza di tale dichiarazione, l'Amministrazione non potrà concedere alcuna autorizzazione al subappalto.

In assenza di tale dichiarazione, l'Amministrazione non potrà concedere alcuna autorizzazione al subappalto.

- 3) Dichiarazione sostitutiva del certificato ordinario del Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. La dichiarazione sostitutiva di certificazione deve riportare in dettaglio, pena l'esclusione dalla gara, tutte le informazioni per le quali il certificato del Registro delle Imprese della Camera di Commercio è richiesto (Allegato 3).
- 4) Dichiarazione sostitutiva del casellario giudiziale e dei carichi pendenti relative alle seguenti persone:
- in caso di impresa individuale: il titolare;
  - in caso di società in nome collettivo: tutti i componenti;
  - in caso di società in accomandita semplice: tutti i soci accomandatari;
  - negli altri casi: tutti gli amministratori muniti di potere di rappresentanza.

Per la compilazione della dichiarazione sostitutiva può essere usato il modulo allegato al presente documento (Allegato 4).

- 5) Dichiarazione concernente la conformità della Ditta alle norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (Allegato 5), ex legge 12.03.1999 n. 68.
- 6) Dichiarazioni da parte di almeno due istituti bancari o intermediari autorizzati ex D. Lgs. 385/93 in merito alla capacità economica e finanziaria della ditta, ai sensi dell'art. 41 del D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163.
- 7) Dichiarazione sostitutiva di certificazione in merito all'assolvimento degli obblighi di versamento dei contributi assicurativi stabiliti dalle vigenti disposizioni (Allegato 6 - DURC).
- 8) Dichiarazione concernente il fatturato globale d'impresa realizzato nel triennio 2006, 2007 e 2008, relativamente al settore oggetto della gara, ai sensi dell'art. 41, comma 1, lett. c), del D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163; detto fatturato dovrà essere almeno pari all'importo di € 1.000.000,00.
- 9) Copia della certificazione EN ISO 9001:2000 in corso di validità ovvero EN ISO 9001:2008, rilasciata da Ente accreditato al Sincert, o da Organismo riconosciuto in sede EA. La copia dovrà essere accompagnata da specifica dichiarazione di conformità all'originale, sottoscritta dal legale rappresentante della ditta. Tale dichiarazione dovrà essere corredata da copia fotostatica del documento di identità del sottoscrittore, ai sensi dell'art. 38, comma 3, D.P.R. 445/2000.
- 10) **Dichiarazione** di non essere in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile con nessun partecipante alla medesima procedura ovvero **Dichiarazione** di essere in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile e di aver formulato autonomamente l'offerta, con indicazione del

concorrente con cui sussiste tale situazione (all. n. 7 dichiarazione di situazioni di controllo).

11) La costituzione di una garanzia a corredo dell'offerta, sotto forma di cauzione o di fideiussione, a scelta dell'offerente, pari ad € 19.157,44, ai sensi dell'art. 75, comma 7, del D. Lgs. 163/2006.

**12) Ricevuta di versamento in originale di € 70,00 dell'avvenuto pagamento del contributo ex art. 1, comma 67, della legge 23 dicembre 2005, n. 266 e deliberazione Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture del 1 marzo 2009.**

I partecipanti alla procedura di selezione sono tenuti al versamento della contribuzione nella misura di cui sopra da effettuarsi con versamento su conto corrente postale n. **73582561** intestato a "AUT. CONTR. PUBBL." Via di Ripetta, 246, 00186 Roma (codice fiscale 97163520584). E' possibile effettuare il versamento sul c/c postale anche tramite bonifico bancario: le coordinate del conto sono ABI 07601 - CAB 03200 - CIN Y - c/c n. **73582561** intestato a "AUT. CONTR. PUBBL." Via di Ripetta, 246, 00186 Roma.

I partecipanti devono indicare nella causale:

- la propria denominazione;
- la denominazione della stazione appaltante;
- l'oggetto del bando di gara, o comunque una descrizione che permetta di identificare l'opera.

Il termine per i partecipanti per effettuare il versamento coincide con la data di presentazione dell'offerta. **La mancata presentazione della ricevuta di versamento, in originale, è condizione di esclusione dalla procedura di selezione.**

Per ogni ulteriore informazione: <http://www.autoritalavoripubblici.it/riscossioni.html>.

La *domanda di partecipazione* di cui al precedente punto 1) e le dichiarazioni di cui ai punti 6), 7), 8) e 9) sottoscritte dal legale rappresentante o da un suo procuratore devono essere accompagnate da copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore in conformità a quanto disposto dall'art. 38 comma 3 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000.

**In caso di Raggruppamenti temporanei di concorrenti costituiti prima della presentazione dell'offerta o non costituiti prima della presentazione dell'offerta**

- Quanto al requisito di capacità economica e finanziaria, di cui al precedente punto 8), deve essere posseduto dalla mandataria nella misura minima del 40%; la restante parte percentuale deve essere posseduta cumulativamente dalle mandanti ciascuna nella misura minima del 10%. L'impresa mandataria, in ogni caso, deve possedere i requisiti suddetti nella misura maggioritaria.

**In caso di Raggruppamenti temporanei di concorrenti costituiti prima della presentazione dell'offerta**

- I raggruppamenti temporanei di concorrenti, costituiti prima della presentazione dell'offerta, dovranno inserire, tra i documenti della **Busta A**, il mandato collettivo speciale con rappresentanza conferito dalle mandanti,



risultante da scrittura privata autenticata, o copia di essa autenticata. Detta rappresentanza dovrà essere conferita a chi è legale rappresentante della Ditta capogruppo. È peraltro ammessa la presentazione del mandato e della procura in un unico atto notarile, redatto in forma pubblica (art. 1392 C.C.).

- La domanda di partecipazione di cui al precedente punto 1) e le dichiarazioni di cui ai punti 3), 4), 5), 6) e 8), dovranno essere compilate e firmate a cura della sola mandataria. Detta sottoscrizione dovrà essere quella del legale rappresentante o del suo procuratore, accompagnata da copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore in conformità a quanto disposto dall'art. 38 comma 3 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000.

#### **In caso di Raggruppamenti temporanei di concorrenti non costituiti prima della presentazione dell'offerta**

- Ciascuna delle ditte intenzionate a far parte di Raggruppamenti temporanei di concorrenti, non costituiti prima della presentazione dell'offerta, dovrà sottoscrivere ed inserire tra i documenti della **Busta A**, la domanda di partecipazione di cui al precedente punto 1) e le dichiarazioni di cui ai punti 3), 4), 5), 6) e 8). Dette sottoscrizioni, ciascuna delle quali a nome e per conto delle mandanti e della capogruppo mandataria, dovranno essere quelle del rispettivo rappresentante o del suo procuratore, accompagnate da copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore in conformità a quanto disposto dall'art. 38 comma 3 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000.

#### **In caso di consorzi**

I consorzi di cui all'art. 34, c. 1 lett. b) e c) del D. Lgs. 163/2006, dovranno inserire, tra i documenti della **Busta A**, anche l'atto costitutivo del consorzio e successive modificazioni, in originale o copia autenticata, nonché indicazione dell'impresa consorziata nel cui interesse viene presentata l'offerta. L'impresa, nel cui interesse viene presentata l'offerta, non può partecipare alla medesima gara in qualsiasi altra forma.

E' fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di una associazione temporanea o consorzio di cui all'art. 34, c. 1, lett. d) ed e) ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora abbia partecipato alla gara medesima in associazione o consorzio.

#### **Art 37.2 - AVVALIMENTO**

I concorrenti, ai sensi dell'art. 49 del d.lgs. 163/2006, partecipanti singolarmente o in consorzio o in Raggruppamento Temporaneo di Imprese (ex. dell'art. 34 comma 1 lett. d) d.lgs. 163/2006) possono dimostrare il possesso delle condizioni particolari di ammissibilità avvalendosi della capacità economica e finanziaria nonché della capacità tecnica e professionale di altri operatori economici, detti ausiliari, che non partecipino, singolarmente o in raggruppamento con altri, alla gara, purché dimostrino di poter disporre dei mezzi di tali terzi che risponderanno in solido delle obbligazioni assunte dal concorrente aggiudicatario con la stipula del contratto.

A tal fine il concorrente dovrà allegare, pena l'esclusione:

a) dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa concorrente, attestante l'avvalimento dei requisiti necessari per la partecipazione alla gare, con specifica indicazione dei requisiti di cui si intende avvalere e dell'impresa ausiliaria;

b) un documento, sottoscritto dal legale rappresentante dell'impresa ausiliaria, con cui attesta di soddisfare tutte le condizioni generali di ammissibilità alla procedura di cui all'art. 38 del d.lgs. 163/2006;

c) dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa ausiliaria con cui quest'ultima attesta di non partecipare alla procedura di aggiudicazione in proprio o raggruppata o consorziata con altri, di non essere operatore ausiliario di altri concorrenti e di non trovarsi in una situazione di controllo con altro operatore che partecipi alla medesima procedura;

d) l'originale o la copia autentica del contratto con cui l'operatore ausiliario si obbliga nei confronti del concorrente a fornire i requisiti e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto. Nel caso il concorrente e l'operatore ausiliario appartengano al medesimo gruppo, in sostituzione del contratto può essere allegata una dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente, che attesti il legame giuridico ed economico esistente nel gruppo, dal quale discende in modo inequivocabile l'obbligo dell'operatore ausiliario a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto;

e) copia della certificazione di qualità richiesta al concorrente ove l'avvalimento riguardi i requisiti di capacità tecnica.

Il Politecnico di Milano potrà richiedere ogni ulteriore documentazione qualora quella presentata non fosse ritenuta sufficiente.

Nel caso di dichiarazioni mendaci, fatte salve le conseguenze disposte dalle vigenti norme di legge, il concorrente è escluso dalla gara.

Si precisa inoltre, che, in caso di ricorso all'avvalimento:

- Il concorrente e l'impresa ausiliaria sono responsabili in solido delle obbligazioni assunte con la stipula della Convenzione.
- è ammesso che il concorrente possa avvalersi di più imprese ausiliarie per il medesimo requisito, ai sensi dell'art. 49, comma 6, del D.Lgs. n. 163/2006.

### **Art. 37.3 – Busta B “Relazione Tecnica”**

La **BUSTA B** - “Relazione tecnica” sigillata con ceralacca, recante il marchio d'Impresa o, in assenza di quest'ultimo, controfirmata su tutti i lembi di chiusura dal legale rappresentante dell'Impresa, dovrà contenere esclusivamente il progetto offerto per la gestione dei servizi, oggetto del presente appalto.

Al fine di agevolare la lettura e l'analisi da parte della Commissione di gara della documentazione presentata, è indispensabile che il contenuto della relazione tecnica sia articolato secondo quanto di seguito esposto:

#### **SEZIONE I – Profilo fornitore dedicato al servizio.**

Ogni ditta concorrente dovrà indicare:

1. la struttura organizzativa dedicata al servizio, specificando l'organigramma della struttura di direzione tecnico/amministrativo/contabile con evidenziazione delle risorse che saranno impiegate nella gestione del presente appalto nonché della struttura operativo/esecutiva per i servizi oggetto dell'appalto;
2. le caratteristiche tecnico-professionali del Referente e del suo sostituto che saranno impiegati nell'espletamento dei servizi;
3. il sistema di controllo e verifica della commessa
4. il percorso formativo e di aggiornamento già realizzato dal personale della Ditta nel triennio 2007-2009
5. Modalità di gestione dei rischi
6. il progetto ed formativo e di aggiornamento per il personale che sarà impiegato nell'appalto, evidenziando i dettagli del programma e la durata

**SEZIONE: II – Progetto di miglioramento qualitativo e/o quantitativo dei servizi erogati non eccedendo il monte ore previsto**

Il Fornitore dovrà proporre un proprio progetto di miglioramento qualitativo e/o quantitativo dei servizi erogati, sulla base del monte ore previsto dall'appalto

**SEZIONE: III – Eventuali servizi tecnici gratuiti aggiuntivi**

E' richiesto all'Appaltatore di descrivere l'offerta tecnica per i servizi gratuiti aggiuntivi eventualmente offerti, di cui al precedente art. 30.

Il progetto tecnico oltre che su supporto cartaceo potrà essere presentato anche in formato \*.pdf registrato su supporto ottico CD-rom/DVD. In caso di difformità tra testo cartaceo e testo registrato su supporto ottico varrà il primo.

Si specifica che sul supporto ottico dovrà essere presente esclusivamente il progetto tecnico senza alcun riferimento all'offerta economica pena esclusione immediata dalla gara.

Si ricorda che, in caso di raggruppamento costituendo, la relazione tecnica dovrà essere sottoscritta da ogni legale rappresentante delle ditte che faranno parte del raggruppamento, **pena esclusione dalla gara.**

**Art. 37.4 – Busta C “Offerta economica”**

La **BUSTA C** - “Offerta economica e giustificazioni” sigillata con ceralacca recante il marchio d'Impresa o, in assenza di quest'ultimo, controfirmata su tutti i lembi di chiusura dal legale rappresentante della Ditta (**a pena di esclusione dalla gara**) dovrà contenere, **a pena di esclusione dalla gara:**

**a) il modulo denominato “MODULO OFFERTA” (Sezione I e Sezione II).**

Il suddetto modulo è disponibile sul sito internet [www.polimi.it](http://www.polimi.it) e dovrà essere compilato a cura della Ditta e controfirmato (con firma leggibile e per esteso) dal

legale rappresentante dell'impresa; il modulo dovrà altresì essere bollato secondo le vigenti disposizioni in materia.

*Si precisa altresì che, ai sensi dell'art. 72 del r.d. 827/1924, in caso di discordanza tra l'offerta espressa in cifre e quella espressa in lettere varrà l'indicazione più vantaggiosa per l'Amministrazione.*

*Non sono ammesse offerte in aumento e/o condizionate.*

*In presenza di una sola offerta valida si procederà, comunque, ad aggiudicazione.*

Il modulo denominato **“MODULO OFFERTA”**, presentato da imprese appositamente e temporaneamente riunite, nel caso di R.T.I. costituenda, deve essere sottoscritto da tutte le imprese raggruppate, **pena esclusione dalla gara.**

**b) servizi a richiesta** di cui all'art. 35 del capitolato speciale d'appalto. Si precisa che i prezzi unitari offerti non sono oggetto di valutazione. Il Politecnico si riserva in ogni caso la facoltà di poter fare eseguire, in qualsiasi momento, anche ad altre ditte i “servizi a richiesta”, qualora riscontri condizioni più convenienti e favorevoli sul mercato per l'Amministrazione Appaltante.

**c) solo nel caso di Raggruppamento temporaneo di concorrenti**, dovranno, altresì, essere inseriti (**pena esclusione dalla gara**) nella **Busta C**:

- **la dichiarazione in merito alla ripartizione dell'oggetto contrattuale** all'interno del Raggruppamento (parte del servizio che sarà eseguito da ciascuna singola impresa componente il Raggruppamento), sottoscritta da ciascuna ditta in caso di Raggruppamento non costituito prima della presentazione dell'offerta, ovvero dalla sola mandataria nel caso di Raggruppamento costituito prima della presentazione dell'offerta. La sottoscrizione, a nome e per conto di una ditta (mandanti e/o mandataria), dovrà essere quella del legale rappresentante o del suo procuratore, accompagnata da copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore in conformità a quanto disposto dall'art. 38 comma 3 del D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000;
- **l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le ditte che intendono raggrupparsi, si conformeranno alla disciplina prevista nell'art. 37, comma 8 del D. Lgs. 163/2006.**

**Art. 37.5 – Busta D “Documentazione utile - situazione di controllo ex art. 2359 del c.c.”**

Tale documentazione dovrà essere presentata, **a pena di esclusione**, da parte delle sole ditte che dichiarino di essere in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile e dovrà contenere, **a pena di esclusione**, la documentazione utile a dimostrare che la situazione di controllo dichiarata ai sensi del **punto 10 dell'art. 37.1**, non ha influito sulla formulazione dell'offerta economica.

Il Politecnico di Milano indipendentemente dalle dichiarazioni rese in atti di gara procederà ad escludere i concorrenti per i quali venga accertato che le relative offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale, sulla base di univoci elementi.

**La Busta D va presentata esclusivamente nel caso in cui le ditte siano sottoposte ad una situazione di controllo.**

**Art. 38 – Modalità di affidamento**

La gara avrà luogo presso i locali del Politecnico di Milano, siti in Piazza Leonardo da Vinci, 32 – Milano,

alle ore 10.00 del giorno **19/11/2009**

Si comunica che, durante l'operazione di apertura dei plichi, saranno ammessi a formulare eventuali osservazioni solamente coloro i quali esibiranno al Presidente della commissione un documento idoneo a comprovare la loro legittimazione ad agire per nome e per conto delle ditte partecipanti alla gara.

L'esperimento di gara verrà effettuato mediante procedura aperta e si aggiudicherà in funzione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 83 del D. Lgs. 163/2006 secondo i seguenti elementi di valutazione:

**OFFERTA ECONOMICA: MAX PUNTI 700**

**OFFERTA TECNICA: MAX PUNTI 300**

☐ **Offerta Economica: max. punti 700**

Il punteggio verrà attribuito in base alla seguente formula:

$$PT_i = \frac{PR_{\min} \times C}{PR_i}$$

Dove:

**PT<sub>i</sub>** = Punteggio dell'i-esimo concorrente.

**PR<sub>min</sub>** = Prezzo minore offerto.

**C** = Coefficiente massimo = 700

**PR<sub>i</sub>** = Prezzo offerto dall'i-esimo concorrente.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio relativo all'elemento "Offerta economica" verrà preso in considerazione il valore (espresso in cifre ed in lettere) relativo alla "Percentuale di sconto offerta" ("MODULO OFFERTA" – Sezione I, Rigo 2).

Fermo restando questo valore, la Commissione verificherà l'esattezza di tutti i calcoli conseguentemente effettuati dal concorrente e provvederà alle eventuali e necessarie correzioni.

### **Offerta Tecnica: max punti 300**

Il punteggio verrà attribuito in base alla seguente formula:

$$PT_i = S_I + S_{II} + S_{III}$$

ove:

**S<sub>I</sub> = SEZIONE I – Profilo fornitore dedicato al servizio**

**max punti 230 di cui:**

struttura organizzativa dedicata al servizio **max. punti 60**

C.V. del responsabile referente e del suo sostituto **max. punti 50**

sistema di controllo/verifica della commessa **max. punti 40**

Percorso formativo già realizzato per il personale **max punti 40**

Modalità di gestione dei rischi **max punti 10**

Progetto formativo per il personale **max punti 30**

**S<sub>II</sub> = SEZIONE: II – Progetto di miglioramento qualitativo e/o quantitativo dei servizi erogati non eccedendo il monte ore previsto**

**max punti 50**

**S<sub>III</sub> = Sezione III – Eventuali servizi tecnici gratuiti e aggiuntivi**

**max punti 20**

Nella valutazione della relazione tecnica e conseguente attribuzione del punteggio, si terrà conto, per ciascuno degli elementi valutativi S<sub>I</sub>, S<sub>II</sub> e S<sub>III</sub> (per S<sub>I</sub> il procedimento descritto sarà applicato per ciascuno dei sottoelementi in cui la sezione è suddivisa) della media dei coefficienti, variabili tra 0 (zero) e 1 (uno), attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari. Tale media sarà poi moltiplicata per il punteggio massimo previsto per il relativo elemento (o sottoelemento). Si precisa che il coefficiente è pari a 0 (zero) in corrispondenza della prestazione minima, ed è pari ad 1 (uno) in corrispondenza della prestazione massima.

**Non sono considerate qualitativamente compatibili con le esigenze dell'Amministrazione le offerte tecniche che, sotto il profilo tecnico-funzionale, non ottengano una valutazione complessiva pari a 135/300.**

**Pertanto le offerte tecniche che non ottengano almeno il predetto punteggio minimo di 135 punti su 300 non saranno ammesse alla successiva apertura dell'offerta economica.**

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida, purché soddisfi le esigenze dell'Ente.

**Art. 39 – Controlli sul possesso dei requisiti.**

Ai sensi dell'art. 48, comma 1, del D. Lgs. 163/2006, prima di procedere all'apertura delle buste contenenti le relazioni tecniche presentate dalle Ditte concorrenti (BUSTA B), la Commissione effettuerà, in seduta pubblica, sorteggio a seguito del quale sarà richiesto ad un numero di offerenti non inferiore al 10 per cento delle offerte presentate, arrotondato all'unità superiore, di comprovare, entro dieci giorni dalla data della richiesta medesima, il possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa, richiesti dal bando di gara, presentando i seguenti documenti, o qualsiasi altro idoneo a provare quanto dichiarato:

- a. Per il fatturato globale d'impresa. Dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società (per es. collegio sindacale, il revisore contabile, o la società di revisione), con allegata copia del documento di identità del sottoscrittore, attestante la misura (importo) e la tipologia (causale della fatturazione) del fatturato dichiarato in sede di partecipazione, ovvero copia dei bilanci consuntivi compresi gli allegati, relativi agli esercizi finanziari di cui al punto 8 dell'art. 2.1 del presente disciplinare.
  - o per la capacità economica-finanziaria, bilanci riclassificati in base alle normative europee recepite nell'ordinamento italiano, articoli 2423 e seguenti del codice civile, corredati dalle note integrative e dalla relativa nota di deposito oppure dichiarazioni annuali IVA ovvero Modello Unico corredati da relativa ricevuta di presentazione riguardanti, oppure libri paga;
- b. Certificazione EN ISO 9001:2000 in corso di validità ovvero EN ISO 9001:2008, copia conforme all'originale delle certificazioni in corso di validità, ovvero in caso di procedure di certificazione in atto, dichiarazione dell'ente certificatore sullo stato della procedura. per la capacità tecnico-organizzativa, certificati di regolare esecuzione, rilasciati da altre pubbliche amministrazioni, ovvero fatture quietanziate per le attività svolte a favore di soggetti di diritto privato, relativamente ai servizi dichiarati nella Busta A.

Quando tale prova non sia fornita, ovvero non confermi le dichiarazioni contenute nella domanda di partecipazione o nell'offerta, si procederà all'esclusione del concorrente dalla gara, all'escussione della garanzia data a corredo dell'offerta ed alla segnalazione del fatto all'Autorità.

Si procederà, inoltre, alla verifica del possesso dei requisiti della Ditta risultata aggiudicataria ed al concorrente che segue in graduatoria, ai sensi dell'art. 48 comma 2 del D. Lgs. 163/2006.

**Art. 40 - Attività successiva all'espletamento della procedura di gara**

I documenti e i certificati presentati dalle imprese non verranno restituiti.

Il verbale di aggiudicazione non fa luogo di contratto.

Nelle more di stipulazione del contratto, all'esecuzione del servizio si darà inizio con il verbale di consegna.

Entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione della aggiudicazione, la Ditta aggiudicataria prescelta dovrà inviare al Politecnico di Milano la documentazione

richiesta per la formalizzazione del contratto, nonché costituire la garanzia di esecuzione determinata nella misura del 10%, ovvero del diverso importo determinato ai sensi dell'art. 113 del D. Lgs. 163/2006.

Ricevuta ed esaminata detta documentazione, il Politecnico di Milano inviterà l'impresa aggiudicataria a presentarsi nel giorno stabilito per la formale sottoscrizione del contratto, previo pagamento delle spese necessarie di stipula del medesimo.

*L'Amministrazione si riserva la facoltà di non aggiudicare l'appalto, dandone la debita motivazione, ove venga meno l'interesse pubblico alla realizzazione del contratto, oppure ove nessuna delle offerte risulti idonea rispetto alle esigenze dell'Amministrazione.*

#### **Art. 41 – Responsabile del procedimento**

Il Responsabile del Procedimento di gara è il dr. Vincenzo Del Core (tel. 02/23992105 – 02/23992014).

Il Responsabile del Procedimento per la fase dell'esecuzione, è la dott.ssa Marinella Trenta (tel. 02/2399.2681-4137 ).

#### **Art. 42 – Reperibilità della documentazione e chiarimenti amministrativi**

L'intera documentazione relativa alla gara per l'affidamento dell'appalto in oggetto, compreso il "Modulo Offerta" può essere consultata e scaricata all'indirizzo internet <http://www.polimi.it/imprese/partecipaaunagara/>, oppure richiesta agli uffici dell'Area Approvvigionamenti e Logistica, Servizio Gare e Patrimonio, piazza L. da Vinci, 32 - Milano, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00 dei giorni feriali (sabato escluso).

Eventuali richieste di chiarimenti, in ordine al contenuto del bando di gara, del presente disciplinare e del capitolato speciale potranno essere formulate esclusivamente per iscritto e fatte pervenire a mezzo posta a Politecnico di Milano – Servizio Gare e Patrimonio – P.zza Leonardo Da Vinci 32 - 20133 Milano, o fax (n. 02/23992033) o e-mail ( [aal.appalti@polimi.it](mailto:aal.appalti@polimi.it) ).

Il Politecnico di Milano fornirà le precisazioni richieste entro 5 giorni antecedenti il termine di presentazione delle offerte pubblicandole esclusivamente sul sito di Ateneo all'indirizzo:

<http://www.polimi.it/imprese/partecipaaunagara/>

Tale pubblicazione avrà valore di comunicazione formale ai sensi di legge. Si evidenzia pertanto l'opportunità di visionare periodicamente il sito web.

#### **Art. 43 - Termine procedura**

Anche ai sensi di quanto disposto dall'art.2, comma 2 della L.n.241/1990, il termine del procedimento è fissato in 270 (duecentosettanta) giorni naturali e consecutivi dalla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte.

#### **Art. 44 - ACCESSO AGLI ATTI**

In caso di richiesta di accesso agli atti, ex art. 15 L. 241/1990 la semplice presa visione della documentazione sarà gratuita, l'estrazione di copia di qualsiasi tipo sarà assoggettata al costo di € 0,10 per ogni copia formato A4; € 0,20 per ogni copia formato A3 ed alla contribuzione dei diritti di ricerca e copia pari ad € 11,00 per la prima ora lavorata e per ogni ora successiva o sua frazione.



#### **Art. 45 – SUBAPPALTI**

Il subappalto è ammesso in conformità all'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti del Politecnico di Milano delle prestazioni subappaltate.

Si precisa, peraltro, che l'aggiudicatario deve praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi risultanti dall'aggiudicazione, con ribasso non superiore al venti per cento, e che l'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

L'affidamento in subappalto è sottoposto, ai sensi del richiamato art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006, alle seguenti condizioni:

- il concorrente deve indicare le attività e/o i servizi che intende subappaltare;
- l'aggiudicatario deve depositare presso il Politecnico di Milano copia autentica del contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate;
- l'appaltatore deve allegare al contratto di subappalto di cui sopra, ai sensi dell'articolo 118, comma 8, del D.Lgs. n. 163/2006, la dichiarazione relativa alla sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'articolo 2359 c.c. con l'Impresa subappaltatrice;
- con il deposito del contratto di subappalto l'appaltatore deve trasmettere, altresì, la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore, per lo svolgimento delle attività a lui affidate, dei requisiti previsti dalla vigente normativa in materia di qualificazione delle imprese, nonché la certificazione comprovante il possesso degli eventuali requisiti prescritti dal Bando di gara e dalla normativa vigente; nonché la dichiarazione attestante il possesso dei requisiti di cui agli articoli 38 e 39 del D.Lgs n. 163/2006.

È inoltre fatto obbligo all'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 118, comma 3, del D.Lgs. n. 163/2006, di trasmettere all'Amministrazione contraente, entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato nei suoi confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essa via via corrisposti al subappaltatore con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Qualora l'aggiudicatario non trasmetta le fatture quietanzate del subappaltatore entro il predetto termine, l'Amministrazione contraente sospende il successivo pagamento a favore dell'aggiudicatario.

Nella contrattazione e nella stipula del contratto di subappalto il Fornitore prenderà attentamente in considerazione e pondererà in maniera adeguata le condizioni ed i termini di pagamento stabiliti nel capitolato speciale d'appalto e nel capitolato speciale prestazionale.

Si applicano, in quanto compatibili, le altre disposizioni di cui all'art. 118 del D. Lgs 163/2006.

#### **Art. 46 – Spese contrattuali**

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

**Art. 47 – Clausola privacy**

Ai sensi del D.lg. n. 196/2003 i dati raccolti saranno trattati al solo fine di procedere all'espletamento della gara nell'osservanza delle norme in materia di appalti pubblici e saranno archiviati in locali dell'Ente. Tali dati saranno comunicati e/o diffusi solo in esecuzione di precise disposizioni normative. I concorrenti potranno esercitare i diritti ex art. 7 del D.lg. 196/2003. Titolare del trattamento: Politecnico di Milano.

Milano, 09/10/2009

Il Direttore Amministrativo  
Dott. Giuseppino Molinari