



POLITECNICO DI MILANO

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI
INTEGRATI DI BIBLIOTECA PRESSO LE BIBLIOTECHE DEL POLITECNICO
DI MILANO

Indice

DEFINIZIONI	4
Titolo I – Disposizioni giuridico-amministrative	5
Art. 1 – Oggetto dell'appalto	5
Art. 2 - Durata del servizio	5
Art. 3 - Importo dell'appalto	5
Titolo II – Norme comuni per l'esecuzione dei servizi	8
Art. 1 – Esecuzione dei servizi	8
Art. 2 - Programma di effettuazione delle prestazioni	9
Art. 3 – Uso di macchine, attrezzature, materiali di consumo, locali, energia elettrica, linee telefoniche e di trasmissione dati	11
Art. 4 – Personale	11
Art. 5 – Ruolo del Referente	13
Art. 6 – Verifiche e ordini di servizio	15
Art. 7 – Modifiche dei servizi e varianti	15
Art. 8 – Servizi gratuiti aggiuntivi eventualmente offerti	15
Art. 9 – Servizi a richiesta	15
Art. 10 – Pagamenti e fatturazione	16
Art. 11 – Oneri dell'Appaltatore e contratto collettivo	18
Art. 12 – Forza maggiore	19
Art. 13 – Sicurezza	19
Art. 14 – Responsabilità dell'Appaltatore e assicurazione	20
Art. 15 – Garanzia definitiva	20
Art. 16 – Inadempienze della Ditta e penali	21
Art. 17 – Risoluzione	22
Art. 18 – Recesso	23
Art. 19 – Divieto di cessione del contratto e subappalto	23
Art. 20 – Controversie e foro competente	23
Titolo III – SPECIFICHE TECNICHE GENERALI	25
Art. 1 – Condizioni minime di fornitura del servizio	25
Art. 2 – Struttura organizzativa	25
Titolo III – A – SPECIFICHE TECNICHE BCA	27
Art. 1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	27
Art. 2 – Sorveglianza delle sale, prima informazione e gestione dei settori monografie a scaffale aperto, opere di reference, periodici correnti.	27
Art. 3 – Gestione utenti	29
Art. 4 – Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie a scaffale aperto	30
Art. 5 – Gestione dei movimenti di circolazione per il Prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)	31
Art. 6 – Sala di lettura “arancio”	33
Art. 7 – Settore storico: monografie e periodici a scaffale chiuso. Gestione dei movimenti di circolazione.	33
Art. 8 - Servizi multimediali	34
Art. 9 - Servizi di riproduzione	35
Art. 10 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico	36
Art. 11 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico	36
Titolo III – B – SPECIFICHE TECNICHE BCI	37
Art. 1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	37
Art. 2 – Sorveglianza della saletta di consultazione e prima informazione.	37
Art. 3 - Settore depositi librari	38
Art. 4 – Gestione utenti	39
Art. 5 - Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie	39
Art. 6 – Gestione dei movimenti di circolazione per il prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)	41
Art. 7 - Servizi di riproduzione	43

Art. 8 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico	43
Titolo III – C – SPECIFICHE TECNICHE BCD	45
Art. 1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	45
Art. 2 – Sorveglianza delle sale, prima informazione e gestione dei settori monografie a scaffale aperto, opere di reference, periodici correnti	45
Art. 3 – Gestione utenti	47
Art. 4 – Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie a scaffale aperto	47
Art. 5 – Gestione dei movimenti di circolazione per il prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)	49
Art. 6 – Gestione dei movimenti di circolazione monografie e periodici del magazzino storico	51
Art. 7 - Gestione dei movimenti di circolazione per l'Archivio Tesi di Laurea	52
Art. 8 - Archivio cartografico, strumenti urbanistici, materiali di piano	53
Art. 9 - Servizi multimediali	53
Art. 10 - Servizi di riproduzione	54
Art. 11 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico	55
Art. 12 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico	55
Titolo III – D – SPECIFICHE TECNICHE BIB	57
Art. 1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	57
Art. 2 – Sorveglianza delle sale, prima informazione e gestione dei settori monografie a scaffale aperto, opere di reference, periodici correnti	57
Art. 3 – Gestione utenti	59
Art. 4 – Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie a scaffale aperto	59
Art. 5 – Gestione dei movimenti di circolazione per il Prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)	61
Art. 6 – Gestione dei movimenti di circolazione monografie e periodici del magazzino storico	63
Art. 7 - Servizi multimediali	63
Art. 8 - Servizi di riproduzione	64
Art. 9 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico	65
Art. 10 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico	66
Art. 11 - Prestazioni di servizi a pagamento	66
Titolo III – E – SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO TESI e DOCUMENTAZIONE (TEDOC) e BIBLIOTECHE DIPARTIMENTI BEST e MATEMATICA	68
Art. 1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	68
Art. 2 – Sorveglianza delle sale e prima informazione	68
Art. 3 – Gestione utenti	69
Art. 4 - Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie e dei periodici	70
Art. 5 - Gestione servizio distribuzione cartografia cartacea	71
Titolo III – F – SPECIFICHE TECNICHE ARCHIVI STORICI- AS	72
Art. 1. - Sorveglianza della sala studio e prima informazione	72
Art. 2. Movimentazione documentazione per la sala studio	72
Titolo III G – SPECIFICHE TECNICHE BIBLIOTECA POLO TERRITORIALE DI PIACENZA	73
Art. 1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	73
Art. 2 - Sorveglianza delle sale, reception e prima informazione	73
Art. 3 - Consultazione monografie di reference e periodici correnti	74
Art. 4 – Consultazione e prestito giornaliero monografie e prestito festivo (week-end)	74
Art. 5 - Prestito a domicilio monografie	75
Art. 6 – Prestito intra-Ateneo:	75
Titolo III H – SPECIFICHE TECNICHE BIBLIOTECA POLO TERRITORIALE DI COMO	77
Art. 1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	77
Art. 2 – Sorveglianza delle sale e prima informazione	77
Art. 3 – Gestione utenti	78
Art. 4 – Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie	79
Art. 5 – Gestione automatizzata dei movimenti di circolazione tramite il modulo Sebina Open Library	79
Art. 6 – Gestione della sala di lettura	82
Art. 7 – Servizi multimediali	83

Politecnico di Milano

Servizi integrati di biblioteca presso le biblioteche del Politecnico di Milano

Durata: 01.01.2013-31.12.2015

Pagina 2

Art. 8 – Archivio Tesi	83
Art. 9 – Riordino periodico del patrimonio bibliografico	85
Titolo III I – SPECIFICHE TECNICHE BIBLIOTECA POLO TERRITORIALE DI MANTOVA	86
Art. 1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	86
Art. 2. - Sorveglianza delle sale, reception e prima informazione	86
Art. 3. - Consultazione monografie di reference e periodici correnti	87
Titolo III – L – SPECIFICHE TECNICHE BIBLIOTECA POLO TERRITORIALE DI LECCO	92
Art. 1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni	92
Art. 2 - Sorveglianza delle sale e prima informazione	92
Art. 3 – Gestione utenti	93
Art. 4 - Settore monografie a scaffale aperto, opere di reference, periodici correnti	94
Art. 5 –Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie a scaffale aperto	95
Art. 6 – Gestione dei movimenti di circolazione per il Prestito intersistemico, interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD)	96
Art. 7 – Gestione dei movimenti di circolazione monografie, periodici e tesi di laurea del magazzino storico (a scaffale chiuso).	98
Art. 8 - Servizi multimediali	99
Art. 9 - Servizi di riproduzione	100
Art. 10 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico	100
Art. 11 - Riordino periodico del patrimonio bibliografico	101
Titolo IV – SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO POSTA PROTOCOLLO ARCHIVIO	102
Art. 1 – Tipologia del servizio	102

DEFINIZIONI

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

- "Stazione appaltante", "Committente", "Amministrazione", il Politecnico di Milano.
- "**Appaltatore**", "**Affidatario**", "**Ditta**" o "**Impresa**", la Ditta o Impresa aggiudicataria dell'appalto.
- "**Area Servizi Bibliotecari di Ateneo**" del Politecnico di Milano, abbreviata in "**ASBA**", l'Area dell'Amministrazione universitaria che comprende e coordina le Biblioteche di campus e dei Poli Territoriali dell'Ateneo;
- "**Area Gestione Infrastrutture e Servizi**" del Politecnico di Milano, abbreviata in "**AGIS**", l'Area dell'Amministrazione universitaria che comprende il Servizio Posta Protocollo Archivio(SPPA);
- "**Biblioteca**" si intende ogni singolo servizio/biblioteca dell'ASBA, interessato dal presente Appalto e così denominati:

- | | |
|--|--|
| ● 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 delle Ingegnerie di Bovisa | Milano - Campus Bovisa – La Masa (BIB) |
| ● Servizio Tesi e Documentazione | Milano – Campus Leonardo (TEDOC) |
| ● Archivi Storici | Milano – Campus Bovisa - Durando |
| ● Biblioteca Polo Territoriale di Piacenza | Piacenza |
| ● Biblioteca Polo Territoriale di Como | Como |
| ● Biblioteca Polo Territoriale di Mantova | Mantova |
| ● Biblioteca Polo Territoriale di Lecco | Lecco |

Titolo I – Disposizioni giuridico-amministrative

Art. 1 – Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento dei servizi integrati di Biblioteca e di servizi di supporto alla Posta e Protocollo del Politecnico di Milano come meglio definiti negli articoli seguenti.

Art. 2 - Durata del servizio

Il servizio avrà durata 3 anni a decorrere dalla sottoscrizione del contratto oppure dalla data di avvio anticipato del servizio, con eventuale rinnovo per un periodo di 3 anni e quindi nuovamente per un ulteriore periodo di 3 anni.

Il Politecnico di Milano si riserva la facoltà di procedere alla proroga del contratto, qualora ne ricorrano i presupposti di legge e secondo le modalità e condizioni previsti dalla legge stessa, previo interpello dell'Impresa.

Qualsiasi costo o investimento sostenuto dal fornitore per l'esecuzione dell'appalto dovrà essere considerato ammortizzato nella durata di 3 anni; nulla sarà dovuto al fornitore in caso di attivazione o meno dei rinnovi previsti oltre ai canoni per il servizio prestato.

Art. 3 - Importo dell'appalto

L'importo complessivo del servizio presunto e non garantito per l'intera durata del contratto complessiva di eventuali proroghe ammonta a **€ 7.529.940,00=** (IVA ESCLUSA)

Il prezzo indicato in offerta si intende onnicomprensivo di tutte le voci di costo inerenti e necessarie al servizio articolato nelle sue varie prestazioni.

La determinazione del prezzo offerto per l'intero appalto avverrà utilizzando come unità di misura il costo orario applicato per i servizi in orario diurno feriale.

Il costo orario posto a base d'asta è pari ad € 18,46.

Per i servizi svolti in orario notturno o in giorni festivi sarà riconosciuto il costo orario offerto per i servizi in orario diurno feriale incrementato del 30%.

Prima della sottoscrizione del contratto, la Committente procederà in contraddittorio con l'Aggiudicataria ad effettuare la valutazione dei rischi da interferenza, a redigere il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da interferenze, e conseguentemente a determinare i relativi costi per la sicurezza da interferenza che saranno sostenuti dal Politecnico di Milano, per un massimo di 5.000,00 € per tutta la durata dell'appalto.

L'ammontare definitivo dell'appalto verrà comunque determinato a misura su base mensile dal computo delle prestazioni effettivamente eseguite.

Gli importi succitati non sono impegnativi per l'Amministrazione appaltante, che si riserva la facoltà a seconda delle effettive proprie esigenze organizzative o vincoli finanziari, di apportarvi variazioni in più o in meno, entro la misura massima del 30% dell'importo di aggiudicazione, che l'Assuntore è tenuto ad accettare alle stesse con-

dizioni contrattuali, senza poter accampare pretese per indennizzi o risarcimenti di sorta.

Il Politecnico di Milano si riserva di richiedere la prestazione occasionale di servizi festivi, prefestivi, serali e notturni (in occasione di manifestazioni, convegni e conferenze) che saranno pagate in base al corrispettivo offerto per le prestazioni ordinarie, senza costi aggiuntivi rispetto al prezzo orario offerto in gara.

Con riferimento alla disposizione precedente, si precisa che il Politecnico di Milano intende avvalersi della possibilità di chiedere servizi extra, rispetto a quelli inclusi nel monte ore, per il sabato pomeriggio, per la domenica, per altri giorni festivi e per orari dopo le 22:00.

La seguente tabella riporta il fabbisogno ore/uomo giornaliero per le biblioteche più grandi; l'articolazione del quadro orario giornaliero verrà concordata con i Referenti prima dell'avvio della commessa. Tali valori potranno variare nell'effettivo svolgimento del servizio.

Servi- zio	Apertu- ra LUN- VEN	Fabbiso- gno giornaliero (n. ore)	Apertu- ra SABA- TO	Fabbiso- gno giornaliero (n. ore)	Apertura DOMENI- CA	Fabbiso- gno giornaliero (n. ore)
BCA	8.30- 24.00	62			14.00- 21.00	14.50
BCD	8.30- 21.00	32.5	14.00- 18.00	8		
BCI	9.00- 20.00	25				

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PREVISIONE FABBISOGNO IDRARIO BIBLIOTECHE 2013														2014	2015	TOT per servizio/polo			
	2013																		
	N. ore settimanali 8-22 *24gg	costo orario 8-22	N. ore settimanali 22-24 *24gg	costo orario 22-24	fabbisogno settimanali	ore sabato *4gg	costo orario 8-22	costo orario 22-24	fabbisogno sabato	ore domeniche *4gg	costo orario 8-21	costo orario 1-24	fabbisogno domeniche						
BIBLIOTECA CENTRALE ARCHITETTURA	14.460	€18,46	482	€24,00	€278.499,60				638	€24,00		€5.312,00					€205.033,10	BCA BCI	
BIBLIOTECA CENTRALE INGEGNERIA	6.025	€18,46			€111.221,50														
	20.485				€389.721,10														
BIBLIOTECA CAMPUS DURANDO	7.832,5	€18,46			€144.587,95	368	€18,46	€6.793,28										€198.094,26	BCD BIB
BIBLIOTECA DURANDO INGEGNERIE-BIB	2.530,5	€18,46			€46.713,03														
	10.363				€191.300,98														
TEDOC/BEST/MATEMATICA (3,5h/7h)	1.118	€18,46			€20.638,28													€20.638,28	TEDOC
ARCHIVI STORICI (8h/g)	1.928	€18,46			€35.590,88													€35.590,88	AS
BIBLIOTECA POLO PIACENZA	723	€18,46			€13.346,58	391	€18,46	€7.217,86	242	€24,00		€5.808,00						€26.372,44	PC
BIBLIOTECA POLO COMO	1.100	€18,46			€20.306,00													€20.306,00	CO
BIBLIOTECA POLO MANTOVA (224g*5,5h)	1.232	€18,46			€22.742,72													€22.742,72	MN
BIBLIOTECA POLO LECCO (223g*5h)	1.115	€18,46			€20.582,90													€20.582,90	LC
Ulteriori esigenze Polo Lecco	162	€18,46			€2.990,52													€2.990,52	
FORFAIT (previsione ore in più per emergenze e aperture assenze strutture)	500	€18,46			€9.230,00													€9.230,00	ore forfait
TOTALI SERVIZI BIBLIOTECARI					€726.449,96				€4.011,14			€21.120,00					€761.581,10		
PREVISIONE FABBISOGNO IDRARIO SERVIZIO POSTA/PROTOCOLLO 2013																			
	N. ore settimanali 8-22 *24gg	costo orario 8-22	fabbisogno settimanali															TOT per servizio PPA	
SERVIZIO POSTA/PROTOCOLLO (49 settimane 5gg, 83 ore/settimana)	4.067	€18,46	€75.076,82															€75.076,82	esclusiva
																		€2,08	arrotondamenti
TOTALE APPALTO																€36.660,00			

Titolo II – Norme comuni per l'esecuzione dei servizi

Art. 1 – 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 in generale dell'organizzazione delle Biblioteche in cui operano;
- d) puntuale conoscenza da parte degli addetti delle Procedure Gestionali (PGE) e delle Informazioni Operative (IOP) adottate presso il Servizio Posta Protocollo Archivio nell'Ambito del Sistema Qualità di Ateneo;
- e) massima cortesia e disponibilità nei confronti degli utenti all'atto dell'erogazione dei servizi;
- f) puntuale conoscenza da parte degli addetti dei Piani di Emergenza adottati dai diversi servizi.

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 di ASBA può decidere di variare la distribuzione delle ore/uomo fra le Biblioteche.

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.

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 ASBA 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.

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 delle Biblioteche e del Servizio PPA.

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. 2 - Programma di effettuazione delle prestazioni

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

- A) Periodi di apertura delle Biblioteche al pubblico:** apertura di tutti i servizi secondo le aperture dell'Ateneo, come da tabella "previsione fabbisogno orario Biblioteche 2013" all'art.3.

Servizio Bibliotecario Leonardo - Biblioteca Centrale di Architettura – BCA

Contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli successivi in orario 8.30-21.00 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 successivi in orario 21.00-24.00 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.

Parziale attivazione delle attività descritte negli articoli successivi in orario 14.00-21.00 alla domenica.

Servizio Bibliotecario 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

Servizio Bibliotecario Bovisa - Biblioteca Campus Durando - BCD

Contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli successivi in orario 8.30-21.00 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 14.00-18.00 al sabato.

Biblioteca delle Ingegnerie di Bovisa (Servizio Bibliotecario Bovisa) - BIB

Contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli successivi in orario 9.00-19.00 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì; con entrata mezz'ora prima da parte di un operatore .

Servizio Tesi e Documentazione (TEDOC) e Biblioteche Dipartimenti BEST e Matematica

Tutte le attività descritte negli articoli successivi verranno svolte in orario 13.00 - 20.00 per i mesi di Marzo, Aprile, Ottobre e Novembre.

Mentre per i mesi di Gennaio, Febbraio, Maggio, Giugno, Luglio, Settembre e Dicembre le attività descritte verranno svolte in orario 16.30 - 20.00.

Archivi Storici

Contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli successivi in orario 9.00 -17.00 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.

Biblioteca del PoloTerritoriale di Piacenza

Contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli successivi in orario 16:30-19.30 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.

Orario 9:00-12:00 e 14.00-19.30 per la giornata di sabato.

Orario 14.00-19.30 per la giornata di domenica.

Biblioteca del PoloTerritoriale di Como

Contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli successivi in orario 9:00-19.00 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì; per un totale di ore 1500 che verranno dettagliate successivamente.

Biblioteca del PoloTerritoriale di Mantova

Contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli successivi in orario 14:00-19.30 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.

Sono previste aperture nelle mattine del sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00.

Biblioteca del PoloTerritoriale di Lecco

Contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli successivi in orario 13:00-19.00 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.

Orario 9:00-13:00 per la giornata di sabato.

Occasionalmente 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 anche dalle ore 8.30 fino alle ore 13.00.

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

Servizio Posta Protocollo Archivio - SPPA

Settore Posta, contemporanea attivazione di tutte le attività descritte negli articoli successivi in orario 8.00-16.00 per i giorni di lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì.

Periodi di apertura del Servizio PPA al pubblico: apertura di tutti i settori (posta e protocollo) servizi secondo le aperture dell'Ateneo, come da tabella "previsione fabbisogno orario SPPA" all'art.3.

Art. 3 – 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 e con il Responsabile del Servizio PPA;
- non abbandonare materiali personali nei locali e negli armadi delle Biblioteche o del Servizio PPA;
- impedire l'accesso ai locali non aperti al pubblico a persone non autorizzate.

Art. 4 – 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:

per i servizi svolti nelle biblioteche:

- conoscere la struttura dei Servizi Bibliotecari d'Ateneo;
- conoscere la Carta dei Servizi di ASBA 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 di ASBA 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 Aunica account: 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 leggere e interpretare corredi archivistici (cartacei e/o informatizzati e/o on line) in tutte le loro parti e componenti;
- saper utilizzare i programmi Sebina Open Library (o altri programmi che vengano adottati dalle Biblioteche);
- 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 da ASBA (Portale, OPAC, Polisearch, Discovery Tools ecc.);

per i servizi svolti al Servizio PPA:

- conoscere in modo dettagliato le procedure per la gestione "posta in entrata" e "posta in uscita";
- saper utilizzare il programma *Titulus* (Kion-Cineca) di protocollo informatico;

per tutti i servizi:

- saper far uso dei programmi Word e Excel;
- avere un'ottima padronanza della lingua italiana;
- conoscere la lingua inglese, al fine di poter erogare i servizi bibliotecari ad utenti stranieri;
- avere speciale attitudine ai rapporti con il pubblico.

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 supporta 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 diverse tecnologie per le biblioteche. L'appaltatore ha inoltre l'obbligo di garantire il costante aggiornamento del proprio personale rispetto alle novità adottate dalle Biblioteche e dal Servizio PPA.

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 e del Servizio PPA sarà discussa in contraddittorio tra il Responsabile del Servizio interessato e il Responsabile dell'Area SBA o AGIS e il Responsabile coordinatore della Ditta.

A parità oraria, l'appaltatore deve garantire su richiesta del Responsabile di ASBA 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, specifiche del contesto e dei servizi in cui opera, organizzate dai Servizi bibliotecari 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. 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 risultasse 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 ad ASBA.

Art. 5 – Ruolo del Referente

Il personale della Ditta appaltatrice dovrà essere coordinato da un Referente individuato fra il personale che presta servizio presso il Servizio Bibliotecario 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, 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 del Servizio Bibliotecario 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 del Servizio Bibliotecario Leonardo gli spostamenti di lavoro (giorno ed ora compresi).

La Ditta appaltatrice deve inoltre individuare un Vice-Referente per il Servizio Bibliotecario Bovisa ed un Vice Referente per le biblioteche dei Poli Territoriali.

Il nominativo del Referente e dei Vice Referenti possono essere variati solo previa formale approvazione del responsabile dell'Area SBA.

Il Referente dovrà:

1. garantire l'interazione tra il personale della Ditta e i Responsabili delle Biblioteche;
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 dai 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

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'insorgere 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 dispenser e 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.

Il Referente potrà 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 dipendenti ASBA dandone comunicazione alla Ditta appaltatrice.

Art. 6 – Verifiche e ordini di servizio

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

In tal senso l'ordine di servizio emesso dal RUP 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. 7 – 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.

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.

Art. 8 – Servizi gratuiti aggiuntivi eventualmente offerti

E' richiesto all'Appaltatore di presentare specifica offerta tecnica per eventuali servizi aggiuntivi gratuiti rispetto a quelli obbligatori o a richiesta descritti dal presente Capitolato, 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 nel Disciplinare di Gara.

Art. 9 – 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
- Applicazione di sovraccoperte protettive
- Produzione e inserimento a catalogo della scheda topografica

B) Operazioni sulla documentazione e sulle banche dati archivistiche:

- Schedatura dei fondi e delle serie archivistiche conservate da Archivi Storici (AS) con sw Archimista o banca dati conforme agli standard archivistici con la supervisione del responsabile AS, in particolare: produzione di strumenti di corredo (elenchi di consistenza, inventari sommari, inventari analitici), controllo ortografico su schedature preesistenti;
- Ricondizionatura ed etichettatura delle unità archivistiche oggetto di inventariazione
- Digitalizzazione registri storici e altre unità archivistiche scopo conservativo e scopo ricerca (in sala studio o a distanza)
- Upload dei documenti digitalizzati nelle directory predisposte da personale di AS

I corrispettivi per i servizi sopra descritti sono determinati dai prezzi unitari offerti in sede di gara, 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.

Art. 10 – Pagamenti e fatturazione

La fatturazione avrà cadenza bimestrale e il pagamento avverrà entro 30 giorni dalla data di accertamento della prestazione da parte del direttore dell'esecuzione, che avverrà nel termine di 30 giorni dal ricevimento della relativa fattura.

Le fatture dovranno essere accompagnate da una nota contabile ove saranno indicati i lavori eseguiti, il dettaglio delle ore di servizio fornite per i diversi servizi e le diver-

se postazioni, le tariffe applicate come risultanti dall'offerta in sede di gara e il prezzo complessivo al netto IVA.

I servizi bibliotecari e i servizi relativi a posta, protocollo e archivio dovranno essere fatturati separatamente e accompagnati da separate note contabili.

Si ricorda che ai sensi dell'art.10 comma 1.22 del DPR 633 del 1972 le prestazioni proprie delle Biblioteche sono esenti da IVA, mentre sono soggetti al normale regime IVA i servizi di posta e protocollo.

Art. 11 – 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 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.

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.

Il servizio attualmente è svolto con personale assunto applicando il CCNL Cooperative del settore Socio-Sanitario-Assistenziale-Educativo.

Si ricorda che il CCNL prevede specifiche modalità di tutela dell'occupazione degli operatori attualmente addetti al servizio in caso di cessazione dell'Appalto.

La tabella seguente riporta l'organico del personale attualmente addetto al servizio.

livello CCNL Coop sociali	N. addetti	monte ore totale settimanale
B1	23	637,50
C1	1	27,50
D1	10	258,50
D2	2	69,00
E1	1	10,00
F2	1	8,00
Totale	38	1.010,50

Art. 12 – 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. 13 – 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 luo-

Politecnico di Milano

Servizi integrati di biblioteca presso le biblioteche del Politecnico di Milano

Durata: 01.01.2013-31.12.2015

ghi di lavoro (biblioteche e Servizio PPA) 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. 14 – 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. 15 – 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. 16 – Inadempienze della Ditta e penali

Premesso che l'applicazione delle penali non esclude il diritto del Politecnico di Milano di pretendere il risarcimento di eventuali ulteriori spese e danni per le violazioni e le inadempienze che si risolvano in una non corretta gestione del servizio, il Politecnico di Milano si riserva di applicare penali nei casi e con le modalità di seguito descritte:

- ritardo nell'avvio del servizio da parte del vincitore del contratto di appalto: euro 1.500,00= per ogni giorno di ritardo e fino ad un massimo di giorni 10, decorsi i quali il Politecnico di Milano avrà la facoltà di risolvere automaticamente il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.;
- ritardo nell'apertura giornaliera dei servizi descritti nel capitolato: da euro 100,00= a euro 500,00= per ogni 10 minuti di ritardo a seconda della gravità della mancanza commisurata al disservizio arrecato all'utenza
- ritardo nella sostituzione del personale mancante nella intera giornata lavorativa, con disservizio verso l'utenza finale: da euro 50= a euro 250= per ogni ora di ritardo a seconda della gravità della mancanza;
- ritardo o mancata esecuzione delle prestazioni previste in offerta tecnica come miglioria o come metodologie specifiche di esecuzione del servizio: da euro 500,00= a euro 5.000,00= per ogni giorno di ritardo a seconda della gravità della mancanza;
- ritardo o mancata esecuzione dei servizi tecnici aggiuntivi previsti in offerta tecnica : da euro 500,00= a euro 5.000,00= per ogni giorno di ritardo a seconda della gravità della mancanza;
- danni arrecati dal personale impiegato dalla Impresa aggiudicataria: il Politecnico di Milano applicherà una penale pari al 10% dell'ammontare del danno, oltre al relativo addebito delle spese sostenute per le riparazioni;
- mancato rispetto degli altri adempimenti previsti dal presente capitolato: Il Politecnico di Milano potrà applicare una penale, commisurata alla gravità dell'inadempienza e quantificata a suo insindacabile giudizio da un minimo di euro 500,00= ad un massimo di euro 5.000,00=.
- accertata assenza del personale addetto al presidio: il Politecnico di Milano potrà applicare una penale, commisurata alla gravità dell'assenza e quantificata a suo insindacabile giudizio, da un minimo di euro 500,00= ad un massimo di euro 5.000,00=. Le ore di mancato servizio saranno inoltre detratte dalla fattura del mese successivo, arrotondando all'ora intera.
- mancato rispetto dei termini di reperibilità del Referente dell'affidatario di cui all'articolo 16, con i relativi tempi di intervento: il Politecnico di Milano potrà

applicare una penale, commisurata alla gravità della mancata reperibilità e quantificata a suo insindacabile giudizio, da un minimo di euro 500,00= ad un massimo di euro 5.000,00=.

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. 17 – Risoluzione

Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata all'Affidatario dal Responsabile dell'esecuzione del contratto a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata anche per telefax o PEC, in cui faranno fede esclusivamente la data e ora di trasmissione del Politecnico di Milano inoltrata al domicilio eletto dall'Affidatario; entro 3 giorni dalla data della suddetta comunicazione l'Affidatario può presentare eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine il Politecnico di Milano, qualora non riceva giustificazioni oppure, ricevute, non le ritenga valide, applicherà le penali, o comunque adotterà le determinazioni ritenute più opportune. Nel caso in cui sia rilevata una situazione di grave inadempimento, il Politecnico di Milano invierà all'appaltatore, a mezzo di raccomandata a/r, 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.

Il Politecnico di Milano ha inoltre facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

- frode nella esecuzione del servizio;
- stato di inosservanza dell'Affidatario riguardo a tutti i debiti contratti per l'esercizio della propria impresa e lo svolgimento del contratto;
- revoca, decadenza, annullamento delle eventuali licenze o autorizzazioni prescritte da norme di legge speciali e generali di cui al presente capitolato;
- esecuzione del servizio con personale non regolarmente assunto o contrattualizzato;
- inadempienza accertata alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie delle maestranze nonché del rispetto dei contratti collettivi di lavoro;
- sospensione del servizio senza giustificato motivo;
- ritardi nell'effettuazione delle prestazioni e adempimenti previsti dal presente capitolato superiore a 10 giorni rispetto al termine indicato in capitolato;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge, regolamento e delle clausole contrattuali, tali da compromettere la qualità, la regolarità e la continuità del servizio;
- reiterate situazioni di mancato rispetto delle modalità di esecuzione contrattuali o reiterate irregolarità o inadempimenti nell'esecuzione del servizio;
- applicazione di n.3 comunicazioni formali di grave inadempienza;

- cessione dell'Azienda, per cessione ramo di attività oppure nel caso di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'impresa;

Ove si verificano deficienze e inadempienze tali da incidere sulla regolarità e continuità del servizio, il Politecnico di Milano potrà provvedere d'Ufficio ad assicurare direttamente, a spese dell'Affidatario, il regolare funzionamento del servizio.

Qualora si addivenga alla risoluzione del contratto, per le motivazioni sopra riportate, il gestore, sarà tenuto al rigoroso risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese che il Politecnico dovrà sostenere per il rimanente periodo contrattuale.

L'Affidatario può chiedere la risoluzione del contratto in caso di sopravvenuta impossibilità ad eseguire la prestazione per causa non imputabile allo stesso, secondo le disposizioni del Codice Civile (art. 1463 c.c.).

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

Art. 18 – Recesso

Il Politecnico di Milano può recedere dal contratto nei seguenti casi non imputabili all'impresa:

- per motivi di pubblico interesse;
- in qualsiasi momento dell'esecuzione, avvalendosi delle facoltà concesse dal Codice Civile ed in particolare dell'art. 1464 c.c.

L'Affidatario è tenuto all'accettazione in qualsiasi momento del recesso unilaterale dal contratto, salvo l'obbligo del preavviso di almeno 60 giorni naturali e consecutivi, qualora il Politecnico di Milano intenda provvedere diversamente in merito all'esecuzione, totale o parziale, del servizio assegnato.

Il Politecnico di Milano è in ogni caso esonerato dalla corresponsione di qualsiasi indennizzo o risarcimento.

Art. 19 – 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. 20 – 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 uni-

lateralmente 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.

Art. 21 – 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.

Art. 22 - Revisione prezzi

L'Amministrazione ogni anno nell'ultimo mese di servizio aprirà un'istruttoria per verificare l'effettivo aumento dei costi di fornitura del servizio e quantificare l'eventuale revisione dei prezzi dovuta. L'impresa dovrà dimostrare, entro il termine massimo di 15 giorni dalla richiesta, l'effettivo aumento dei costi di fornitura del servizio.

L'istruttoria si concluderà con una determina dell'Amministrazione che quantificherà la revisione dovuta, che potrà essere quantificata al massimo nella misura della media annuale dell'indice ISTAT F.O.I.

Titolo III – SPECIFICHE TECNICHE GENERALI

Art. 1 – 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. 2 – 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)
- servizi bibliotecari nei campus e nei poli territoriali
- servizi bibliotecari nei dipartimenti
- archivi storici

Servizi bibliotecari nei campus e nei poli territoriali

I servizi bibliotecari nei campus e nei poli territoriali 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).

I servizi che afferiscono all'Area Servizi Bibliotecari sono:

- Servizio Bibliotecario 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;
- Servizio Bibliotecario Bovisa, cui afferiscono la Biblioteca Campus Durando e la Biblioteca delle Ingegnerie Bovisa che curano l'erogazione e la gestione dei servizi bibliotecari situati nei campus di Bovisa, la gestione del deposito e la consultazione delle tesi;
- Servizio Tedoc, 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;
- Archivi Storici, che cura la gestione di servizi integrati di archivi storici.

Servizi bibliotecari nei dipartimenti

I servizi bibliotecari autonomi rispondono alle strutture di riferimento (dipartimenti) e sono attualmente 16.

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 de-

posito. 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 delle Ingegnerie di Bovisa Milano - Campus Bovisa – La Masa (BIB)
- Servizio Tesi e Documentazione Milano – Campus Leonardo (TEDOC)
- Archivi Storici Milano – Campus Bovisa - Durando
- Biblioteca Polo Territoriale di Piacenza Piacenza
- Biblioteca Polo Territoriale di Como Como
- Biblioteca Polo Territoriale di Mantova Mantova
- Biblioteca Polo Territoriale 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.

Titolo III – A – SPECIFICHE TECNICHE BCA

Art. 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. Presso BCA vengono anche erogati servizi per alcune biblioteche dipartimentali i cui patrimoni bibliografici sono conservati in locali limitrofi a quelli di BCA.

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

Art. 2 – Sorveglianza delle sale, prima informazione e gestione dei settori monografie a scaffale aperto, opere di reference, periodici correnti.

Regole generali e gestione di tutte le sale a scaffale aperto: settore monografie, settore reference e settore riviste.

Comprende le seguenti attività:

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 ad uso operatore e relative stampanti;
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; tempestiva segnalazione dei malfunzionamenti agli uffici della Biblioteca e/o al servizio di assistenza informatica del SBA; accensione e spegnimento delle stampanti in rete;
4. accensione e spegnimento delle macchine fotocopiatrici;
5. accensione e spegnimento tramite procedura web della macchina di autoprestito con controllo della presenza di carta per la stampa della ricevuta;
6. controllo su un utilizzo corretto dei totem di ricarica delle piccole somme legate ai servizi onerosi erogati dall'area ASBA;
7. 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
8. sorveglianza di tutti i locali della Biblioteca, anche con l'ausilio di telecamere e attraverso il controllo dei relativi monitor;
9. 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);

10. 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.);
11. 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;
12. controllo sull'attività di libera consultazione del materiale, con particolare attenzione al divieto di fotocopiatura dei volumi del settore reference e al divieto di riproduzione digitale di tutti i documenti;
13. informazioni agli utenti sulla struttura della Biblioteca, sui servizi disponibili e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo; inoltre erogazione di informazioni sulle strutture bibliotecarie dell'ateneo e sulle modalità di consultazione delle risorse documentarie messe a disposizione dal Sistema Bibliotecario di ateneo;
14. 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.);
15. fornitura di informazioni generali per telefono, e-mail e strumenti simili;
16. fornitura di informazioni riguardo alle modalità di accesso ai servizi, alle modalità di registrazione e abilitazione nel sistema di autenticazione di ateneo AUNICA LOGIN;
17. 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.);
18. 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;
19. fornitura agli utenti della modulistica e della documentazione relativa alla biblioteca;
20. 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;
21. 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;
22. collocazione a scaffale dei nuovi volumi acquistati e dei nuovi fascicoli, individuazione e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
23. 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;
24. 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 pro-

- blemi di accesso degli utenti ecc.); tempestiva segnalazione all'ufficio della Biblioteca di ogni atto, sospetto o problema per quanto riguarda i punti precedenti;
25. 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;
 26. trasporto di materiali di consumo nei vari settori
 27. 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;

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

Art. 3 – 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 le apposite applicazioni: inserire la registrazione dell'utente in anagrafica e poi attribuire un gruppo di autorizzazione agli utenti non istituzionali non presenti in anagrafica SOL, attribuire un gruppo 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. 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 del prestito di CD e/o DVD allegati alle monografie, con inserimento di una nota al prestito nel software gestionale;
8. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS, ecc.);
9. gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi o pagamento di una multa);
10. ricollocazione sugli scaffali dei volumi restituiti dagli utenti in ordinata sequenza di collocazione (secondo la CDD e/o altri sistemi locali);
11. 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;
12. segnalazione nel software gestionale delle condizioni del volume che si presta (es. sottolineato, da inviare alla rilegatura ecc);
13. puntuale conoscenza dei regolamenti della biblioteca e delle linee guida disponibili sulla intranet bibliotecaria per l'erogazione dei servizi;
14. puntuale e costante aggiornamento sulle comunicazioni inviate via e-mail agli operatori dai referenti del Politecnico;

15. 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)
 16. interazione nell'erogazione dei servizi con magazzini esterni di deposito documenti.
 17. assistenza agli utenti nell'utilizzo dei servizi Front-Office da OPAC (Richieste di prestito, Richieste di consultazione Prenotazioni, Proroghe, Suggerimenti d'Acquisto, funzione "Il mio spazio");
 18. tempestiva e puntuale segnalazione al personale della biblioteca di qualunque anomalia o malfunzionamento verificatisi nelle procedure in SOL o comunicati dagli utenti;
 19. 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. 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 o servizio con corriere 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 o servizio con corriere, 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 in SOL delle nuove richieste inserite dagli utenti interni da OPAC;
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. gestione della richiesta di ILL in SOL, stampa della richiesta;
5. invio della richiesta alla biblioteca esterna per e-mail o per telefono;
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. 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. 6 – Sala di lettura “arancio”

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. 7 – Settore 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 nel Settore 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 nel Settore 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. vigilanza costante sull'attività di consultazione da parte degli utenti al fine di prevenire manomissioni, asportazioni, rumorosità; controllo che la consultazione di tutto il mate-

riale del Settore storico e del Compactus venga effettuata solo presso i tavoli ad essa dedicati e fino ad esaurimento dei posti disponibili;

10. 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);
11. sistemazione a scaffale delle nuove acquisizioni e dei resi dalla rilegatura inviati dall'ufficio della Biblioteca
12. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;
13. compattamento e controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione dei volumi fuori posto e riordino complessivo del materiale prima della chiusura;
14. 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 disabilità 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;
15. gestione di fondi o materiali speciali custoditi nel settore, secondo le indicazioni del Responsabile della Biblioteca e i relativi Regolamenti speciali;
16. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;
17. 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. 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, discovery tool, 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/dvd, consegna e ritiro del materiale, tenuta moduli e registri, inserimento del movimento nel software gestionale, 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 (discovery tool, 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. 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. 10 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico

Si realizza attraverso le seguenti operazioni:

1. tempestiva segnalazione di problemi inerenti lo stato di conservazione dei volumi o la fruizione del materiale della Biblioteca (volumi, dischetti, cd rom ecc.), eventuale fotocopiatura di pagine mancanti, strappate, usurate, minimi interventi di ripristino, come da accordi con il Responsabile della Biblioteca;

2. segnalazione delle opere che necessitano di rilegatura e ritiro dei volumi usurati da tutti i settori, invio a settore ripristino con preparazione del materiale per la rilegatura, inserimento nel software gestionale che il volume è stato inviato al rilegatore;

3. segnalazione e regolare sostituzione di etichette usurate con gli appositi materiali forniti dalla Biblioteca;

4. controllo ed eventuale magnetizzazione dei volumi aggiustati;

5. ricollocazione a scaffale dei volumi riparati;

6. tenuta di appositi registri, manuali o computerizzati. Segnalazione nel software gestionale delle condizioni in cui si trova il libro (esempio sottolineato, rovinato ecc);

8. 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;

9 ricollocazione a scaffale dei volumi monografici e relativi a periodici ritornati dalla rilegatura e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;

a. segnalazione di libri e fascicoli scomparsi, non trovati, ritrovati

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

Art. 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, 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 III – B – SPECIFICHE TECNICHE BCI

Art. 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.

Presso BCI vengono anche erogati servizi per alcune biblioteche dipartimentali i cui patrimoni bibliografici sono conservati in locali/depositi limitrofi a quelli di BCI.

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

Art. 2 – 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. accensione e spegnimento dei PC ad uso operatore e relative stampanti;
3. informazione agli utenti sui servizi offerti dalla biblioteca, e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo;

4. accensione e spegnimento delle macchine fotocopiatrici;
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. assistenza e informazione agli utenti sulle modalità d'uso del catalogo on-line e del portale del SBA ed assistenza agli utenti sull'uso delle risorse elettroniche accessibili direttamente dalle postazioni PC della sala, assistenza agli utenti per l'uso dei servizi in rete;
7. sorveglianza di tutti i locali della Biblioteca, anche con l'ausilio di telecamere e attraverso il controllo dei relativi monitor;
8. fornitura di informazioni generali per telefono, e-mail e strumenti simili;
9. fornitura di informazioni riguardo alle modalità di accesso ai servizi, alle modalità di registrazione e abilitazione nel sistema di autenticazione di ateneo AUNICA LOGIN;
10. fornitura di informazioni riguardo al sistema di ateneo di riscossione oneri;
11. 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;
12. 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. 3 - 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. 4 – 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 le apposite applicazioni: inserire la registrazione dell'utente in anagrafica e poi attribuire un gruppo di autorizzazione agli utenti non istituzionali non presenti in anagrafica SOL, attribuire un gruppo di autorizzazione agli utenti non istituzionali che sono presenti in anagrafica SOL ma non risultano automaticamente abilitati ai servizi;

Art. 5 - 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 del prestito di CD e/o DVD allegati alle monografie, con inserimento di una nota al prestito nel software gestionale;
11. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
12. gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi o pagamento di una multa);
13. ricollocazione delle opere restituite dagli utenti in ordinata sequenza di collocazione;
14. 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;
15. puntuale conoscenza dei regolamenti della biblioteca e delle linee guida disponibili sulla intranet di ateneo per l'erogazione dei servizi;
16. puntuale e costante aggiornamento sulle comunicazioni inviate via e-mail dagli operatori dai referenti del Politecnico;
17. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di collocazione dei materiali presenti in biblioteca;
18. interazione nell'erogazione dei servizi con magazzini esterni di deposito documenti;
19. assistenza agli utenti nell'utilizzo dei servizi Front-Office da OPAC (Richieste di prestito, Richieste di consultazione, Prenotazioni, Proroghe, Suggerimenti d'Acquisto, funzione "Il mio spazio");
20. tempestiva e puntuale segnalazione al personale della biblioteca di qualunque malfunzionamento o anomalia verificatasi nelle procedure in SOL o comunicata dagli utenti;
21. tempestiva segnalazione al Responsabile della Biblioteca di reclami pervenuti da parte degli utenti oralmente o via e-mail;
22. gestione automatizzata delle attività sopraccitate, eventualmente anche tramite *barcode* o soluzioni RFID ed eventuale gestione delle postazioni autoprestito;
23. gestione automatizzata delle attività sopraccitate, eventualmente anche tramite *barcode* o soluzioni RFID ed eventuale gestione delle postazioni autoprestito;
24. controllo su un utilizzo corretto dei totem di ricarica delle piccole somme legate ai servizi onerosi erogati dall'area ASB;
25. 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.);
26. operazioni di apertura/chiusura delle postazioni PC a disposizione degli utenti nella sala cataloghi attigua all'ufficio prestiti;
27. gestione dell'utilizzo delle stampanti da parte dell'utente (accensione, spegnimento, cambio toner, interventi di prima assistenza in caso di inceppamento della carta, ecc.);

28. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di collocazione dei materiali presenti in biblioteca;
29. interazione nell'erogazione dei servizi con magazzini esterni di deposito documenti;
30. 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. 6 – 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 o servizio con corriere 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 o servizio con corriere, 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 in SOL delle nuove richieste inserite dagli utenti interni da OPAC;
2. controllo frequente della casella di posta elettronica della biblioteca dove pervengono le richieste di prestito interbibliotecario inserite dagli utenti interni al Politecnico;
3. verifica in OPAC dell'effettiva non presenza del libro richiesto presso le biblioteche del Politecnico;
4. eventuale ricerca della biblioteca esterna che possieda il libro richiesto;
5. gestione della richiesta di ILL in SOL, stampa della richiesta;
6. 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;
7. registrazione in SOL dei vari passaggi di stato del movimento: accettazione o rifiuto da parte della biblioteca prestante, arrivo del libro in biblioteca;
8. 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;
9. registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
10. registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
11. 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. 7 - 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. 8 - 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; inserimento nel software gestionale che il volume è stato inviato al rilegatore;
3. tempestiva consegna presso gli uffici della Biblioteca del materiale danneggiato;
4. ricollocazione a scaffale dei volumi monografici e relativi a periodici ritornati dalla rilegatura e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
5. segnalazione di libri e fascicoli scomparsi, non trovati, ritrovati;
6. segnalazione e regolare sostituzione di etichette usurate con gli appositi materiali forniti dalla Biblioteca;
7. controllo ed eventuale magnetizzazione dei volumi aggiustati;
8. ricollocazione a scaffale dei volumi riparati;
9. 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 III – C – SPECIFICHE TECNICHE BCD

Art. 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 9 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. 2 – Sorveglianza delle sale, prima informazione e gestione dei settori monografie a scaffale aperto, opere di reference, periodici correnti

Regole generali e gestione di tutte le sale a scaffale aperto: settore monografie, settore reference e settore riviste

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 ad uso operatore e relative stampanti;
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 risettaggio in caso di necessità; tempestiva segnalazione dei malfunzionamenti agli uffici della Biblioteca e/o al servizio di assistenza informatica; accensione e spegnimento delle stampanti in rete;
4. 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, comunicazione all'addetto di biblioteca se necessaria chiamata del tecnico della manutenzione con tenuta registro guasti, ordini carta e toner);
5. accensione e spegnimento tramite procedura web della macchina di autoprestito con controllo della presenza di carta per la stampa della ricevuta;
6. controllo sull'attività di libera consultazione del materiale, con particolare attenzione al divieto di riproduzione digitale di tutti i documenti;
7. sorveglianza di tutti i locali della Biblioteca, anche con l'ausilio di telecamere e attraverso il controllo dei relativi monitor, e controllo nell'uso dei tavoli, sedie e prese di corrente con intervento per usi impropri eventuali tentativi di asportazione o manomissione dei volumi, delle apparecchiature, dei mobili, arredi, infissi, suppellettili od altro della Biblioteca;
8. 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 dei Servizi Bibliotecari di Ateneo (d'ora in avanti SBA);

9. 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;
10. mantenimento dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di consultazione e lettura e studio individuale o di gruppo, con ripresa di schiamazzi e disturbi e allontanamento dei disturbatori;
11. 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;
12. informazioni agli utenti sulla struttura della Biblioteca, sui servizi disponibili e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo; inoltre erogazione di informazioni sulle strutture bibliotecarie dell'ateneo e sulle modalità di consultazione delle risorse documentarie messe a disposizione da SBA;
13. assistenza e informazione agli utenti sulle modalità d'uso del catalogo on-line e del portale SBA ed assistenza agli utenti per l'uso dei servizi in rete;
14. fornitura di informazioni generali per telefono, e-mail e strumenti simili;
15. fornitura di informazioni riguardo alle modalità di accesso ai servizi, alle modalità di registrazione e abilitazione nel sistema di autenticazione di ateneo AUNICA LOGIN;
16. fornitura di informazioni riguardo al sistema di riscossione oneri, tramite registratore di cassa (pagamenti ILL, DD, oneri di mora e oneri di riproduzione, ecc.)
17. 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;
18. fornitura agli utenti della modulistica e della documentazione relativa alla biblioteca;
19. 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;
20. ricognizione tramite lo strumento con tecnologia RFID dedicato al riordino e alla ricollocazione (d'ora in poi DLA: Digital Library Assistant) dei volumi depositati dagli utenti sui carrelli o sui tavoli e successiva ricollocazione a scaffale;
21. collocazione a scaffale dei nuovi volumi acquistati e dei nuovi fascicoli, individuazione e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
22. 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 microfilmate, ovvero segnalazione diretta ai servizi di assistenza, nei casi e con le modalità indicate dal Responsabile della Biblioteca;
23. 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 pulizia delle ventole, vigilanza sugli accessi ai diversi settori (intervento per scatto allarme, controllo utente, controllo e resettaggio barriera, 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;

24. 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;
25. trasporto di materiali di consumo nei vari settori
26. 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

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

Art. 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 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 le apposite applicazioni: inserire la registrazione dell'utente in anagrafica e poi attribuire un gruppo di autorizzazione agli utenti non istituzionali non presenti in anagrafica SOL, attribuire un gruppo 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. 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 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 esterne 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 del prestito di CD e/o DVD allegati alle monografie, con inserimento di una nota al prestito nel software gestionale
8. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
9. gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi o pagamento di una multa);
10. ricollocazione sugli scaffali dei volumi restituiti dagli utenti in ordinata sequenza di collocazione (secondo la CDD e/o altri sistemi locali);
11. 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;
12. segnalazione nel software gestionale delle condizioni del volume che si presta (es. sottolineato, da inviare alla rilegatura ecc)
13. puntuale conoscenza dei regolamenti della biblioteca e delle linee guida disponibili sulla intranet bibliotecaria per l'erogazione dei servizi;
14. puntuale e costante aggiornamento sulle comunicazioni inviate via e-mail agli operatori dai referenti del Politecnico;
15. 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);
16. interazione nell'erogazione dei servizi con magazzini esterni di deposito documenti;
17. assistenza agli utenti nell'utilizzo dei servizi Front-Office da OPAC (Richieste di prestito, Richieste di consultazione, Prenotazioni, Proroghe, Suggestioni d'Acquisto, funzione "Il mio spazio");
18. tempestiva e puntuale segnalazione all'ufficio della biblioteca di qualunque malfunzionamento o anomalia verificatasi nelle procedure in SOL o comunicata dagli utenti;
19. 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. 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 o servizio con corriere 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 servizio con corriere, 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. gestione della procedura di rimborso da parte della biblioteca, che può avvenire tramite bonifico, vaglia postale o voucher IFLA: registrazione dell'avvenuto pagamento in SOL
6. registrazione del rientro del libro.
7. 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 in SOL delle nuove richieste inserite dagli utenti interni da OPAC;
2. verifica in OPAC dell'effettiva non presenza del libro richiesto presso le biblioteche del Politecnico;
3. ricerca della biblioteca esterna che possieda il libro richiesto;
4. gestione della richiesta di ILL in SOL, stampa della richiesta;
5. invio della richiesta alla biblioteca esterna per e-mail o per telefono;
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. gestione della eventuale procedura di rimborso da parte della biblioteca, che può avvenire tramite bonifico, vaglia postale o voucher IFLA: registrazione dell'avvenuto pagamento in SOL
9. registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente, e della riconsegna del libro da parte dell'utente;
10. registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
11. 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. 6 – 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. 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. a fine consultazione registrazione in SOL del rientro dei volumi, segnalazione sull'elenco delle richieste dell'avvenuta riconsegna della chiave;
4. 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;
5. vigilanza costante sull'attività di consultazione da parte degli utenti al fine di prevenire manomissioni, asportazioni, ecc.;
6. 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;
7. messa a scaffale dei resi dalla rilegatura inviati dall'ufficio della Biblioteca;
8. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;
9. gestione di fondi o materiali speciali custoditi nel settore, secondo le indicazioni del Responsabile della Biblioteca e i relativi Regolamenti speciali;
10. 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;
11. 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;

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, con particolare attenzione al settore in cui si opera.
14. 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. 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, 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. 8 - 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 disabili, 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 disabili, 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. 9 - 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, discovery tool, 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, inserimento del movimento nel software gestionale, 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 (discovery tool, 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. 10 - 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. 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. 11 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico

Si realizza attraverso le seguenti operazioni:

1. tempestiva segnalazione di problemi inerenti lo stato di conservazione dei volumi o la fruizione del materiale della Biblioteca (volumi, dischetti, cd rom ecc.), eventuale fotocopiatura di pagine mancanti, strappate, usurate, minimi interventi di ripristino, come da accordi con il Responsabile della Biblioteca;
2. segnalazione delle opere che necessitano di rilegatura e ritiro dei volumi usurati da tutti i settori, invio a settore ripristino con preparazione del materiale per la rilegatura, inserimento nel software gestionale che il volume è stato inviato al rilegatore;
3. segnalazione e regolare sostituzione di etichette usurate con gli appositi materiali forniti dalla Biblioteca;
4. controllo ed eventuale magnetizzazione dei volumi aggiustati;
5. ricollocazione a scaffale dei volumi riparati;
6. tenuta di appositi registri, manuali o computerizzati. Segnalazione nel software gestionale delle condizioni in cui si trova il libro (esempio sottolineato, rovinato ecc);
7. 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;
8. ricollocazione a scaffale dei volumi monografici e relativi a periodici ritornati dalla rilegatura e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
9. segnalazione di libri e fascicoli scomparsi, non trovati, ritrovati.

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

Art. 12 - 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 DLA, 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 dello strumento DLA 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 lo strumento DLA 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 III – D – SPECIFICHE TECNICHE BIB

Art. 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 delle Ingegnerie Bovisa (Servizio Bibliotecario Bovisa), posta nell'edificio 20 del Politecnico di Milano, sito in Via Lambruschini 17, Milano, e di altre attività ad essa correlate.

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

Art. 2 – Sorveglianza delle sale, prima informazione e gestione dei settori monografie a scaffale aperto, opere di reference, periodici correnti

Regole generali e gestione di tutte le sale a scaffale aperto: settore monografie, settore reference e settore riviste

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 ad uso operatore e relative stampanti;
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; tempestiva segnalazione dei malfunzionamenti agli uffici della Biblioteca e/o al servizio di assistenza informatica; accensione e spegnimento delle stampanti in rete;
4. 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, comunicazione all'addetto di biblioteca se necessaria chiamata del tecnico della manutenzione con tenuta registro guasti, ordini carta e toner);
5. accensione e spegnimento tramite procedura web della macchina di autoprestito con controllo della presenza di carta per la stampa della ricevuta;
6. controllo sull'attività di libera consultazione del materiale, con particolare attenzione al divieto di riproduzione digitale di tutti i documenti;
7. sorveglianza di tutti i locali della Biblioteca, anche con l'ausilio di telecamere e attraverso il controllo dei relativi monitor, e controllo nell'uso dei tavoli, sedie e prese di corrente con intervento per usi impropri eventuali tentativi di asportazione o manomissione dei volumi, delle apparecchiature, dei mobili, arredi, infissi, suppellettili od altro della Biblioteca;
8. 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 dei Servizi Bibliotecari di Ateneo (d'ora in avanti SBA);

9. 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;
10. mantenimento dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di consultazione e lettura e studio individuale o di gruppo, con ripresa di schiamazzi e disturbi e allontanamento dei disturbatori;
11. 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;
12. informazioni agli utenti sulla struttura della Biblioteca, sui servizi disponibili e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo; inoltre erogazione di informazioni sulle strutture bibliotecarie dell'ateneo e sulle modalità di consultazione delle risorse documentarie messe a disposizione da SBA;
13. assistenza e informazione agli utenti sulle modalità d'uso del catalogo on-line e del portale SBA ed assistenza agli utenti per l'uso dei servizi in rete;
14. fornitura di informazioni generali per telefono, e-mail e strumenti simili;
15. fornitura di informazioni riguardo alle modalità di accesso ai servizi, alle modalità di registrazione e abilitazione nel sistema di autenticazione di ateneo AUNICA LOGIN;
16. fornitura di informazioni riguardo al sistema di riscossione oneri, tramite registratore di cassa (pagamenti ILL, DD, oneri di mora e oneri di riproduzione, ecc.);
17. 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;
18. fornitura agli utenti della modulistica e della documentazione relativa alla biblioteca;
19. 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;
20. 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;
21. collocazione a scaffale dei nuovi volumi acquistati e dei nuovi fascicoli, individuazione e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
22. 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 microfilmate, ovvero segnalazione diretta ai servizi di assistenza, nei casi e con le modalità indicate dal Responsabile della Biblioteca;
23. 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 anticaccheggio e pulitura delle ventole, vigilanza sugli accessi ai diversi settori (intervento per scatto allarme, controllo utenti, 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;

24. 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;
25. trasporto di materiali di consumo nei vari settori
26. 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

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

Art. 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 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 le apposite applicazioni: inserire la registrazione dell'utente in anagrafica e poi attribuire un gruppo di autorizzazione agli utenti non istituzionali non presenti in anagrafica SOL, attribuire un gruppo 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. 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 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 del prestito di CD e/o DVD allegati alle monografie, con inserimento di una nota al prestito nel software gestionale
 - 8.gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
 - 9.gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi o pagamento di una multa);
 - 10.ricollocazione sugli scaffali dei volumi restituiti dagli utenti in ordinata sequenza di collocazione (secondo la CDD e/o altri sistemi locali);
 - 11.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;
 - 12.segnalazione nel software gestionale delle condizione del volume che si presta (es. sottolineato, da inviare alla rilegatura ecc)
 - 13.puntuale conoscenza dei regolamenti della biblioteca e delle linee guida disponibili sulla intranet bibliotecaria per l'erogazione dei servizi;
 - 14.puntuale e costante aggiornamento sulle comunicazioni inviate via e-mail agli operatori dai referenti del Politecnico;
 - 15.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);
 16. interazione nell'erogazione dei servizi con magazzini esterni di deposito documenti;
 17. assistenza agli utenti nell'utilizzo dei servizi Front-Office da OPAC (Richieste di prestito, Richieste di consultazione, Prenotazioni, Proroghe, Suggerimenti d'Acquisto, funzione "Il mio spazio");
 18. tempestiva e puntuale segnalazione all'ufficio della biblioteca di qualunque malfunzionamento o anomalia verificatasi nelle procedure in SOL o comunicata dagli utenti;
 19. 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. 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 o servizio con corriere 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 servizio con corriere, 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. gestione della procedura di rimborso da parte della biblioteca, che può avvenire tramite bonifico, vaglia postale o voucher IFLA: registrazione dell'avvenuto pagamento in SOL
6. registrazione del rientro del libro.
7. 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 in SOL delle nuove richieste inserite dagli utenti interni da OPAC;
2. verifica in OPAC dell'effettiva non presenza del libro richiesto presso le biblioteche del Politecnico;
3. ricerca della biblioteca esterna che possieda il libro richiesto;
4. gestione della richiesta di ILL in SOL, stampa della richiesta;
5. invio della richiesta alla biblioteca esterna per e-mail o per telefono;
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. gestione della eventuale procedura di rimborso da parte della biblioteca, che può avvenire tramite bonifico, vaglia postale o voucher IFLA: registrazione dell'avvenuto pagamento in SOL
9. registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente, e della riconsegna del libro da parte dell'utente;
10. registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
11. consegna del libro all'ufficio ILL centralizzato che provvede alla spedizione del libro alla biblioteca prestante.

Per tutte le attività del settore:

12. puntuale conoscenza dei regolamenti e della documentazione disponibile sul sito del SBA;
13. 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;
14. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
15. 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. 6 – 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, 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. a fine consultazione registrazione in SOL del rientro dei volumi,
3. vigilanza costante sull'attività di consultazione da parte degli utenti al fine di prevenire manomissioni, asportazioni, ecc.;
4. 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;
5. messa a scaffale dei resi dalla rilegatura inviati dall'ufficio della Biblioteca;
6. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;
7. gestione di fondi o materiali speciali custoditi nel settore, secondo le indicazioni del Responsabile della Biblioteca e i relativi Regolamenti speciali;
8. 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 disabilità 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;
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, con particolare attenzione al settore in cui si opera.
11. 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. 7 - 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, discovery tool, 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, inserimento del movimento nel software gestionale, 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 (discovery tool, 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. 8 - 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. 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. 9 - Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico

Si realizza attraverso le seguenti operazioni:

1. tempestiva segnalazione di problemi inerenti lo stato di conservazione dei volumi o la fruizione del materiale della Biblioteca (volumi, dischetti, cd rom ecc.), eventuale fotocopiatura di pagine mancanti, strappate, usurate, minimi interventi di ripristino, come da accordi con il Responsabile della Biblioteca;
2. segnalazione delle opere che necessitano di rilegatura e ritiro dei volumi usurati da tutti i settori, invio a settore ripristino con preparazione del materiale per la rilegatura, inserimento nel software gestionale che il volume è stato inviato al rilegatore;
3. segnalazione e regolare sostituzione di etichette usurate con gli appositi materiali forniti dalla Biblioteca;
4. controllo ed eventuale magnetizzazione dei volumi aggiustati;
5. ricollocazione a scaffale dei volumi riparati;
6. tenuta di appositi registri, manuali o computerizzati. Segnalazione nel software gestionale delle condizioni in cui si trova il libro (esempio sottolineato, rovinato ecc.);
7. 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;
8. ricollocazione a scaffale dei volumi monografici e relativi a periodici ritornati dalla rilegatura e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
9. segnalazione di libri e fascicoli scomparsi, non trovati, ritrovati
10. La gestione di tali attività richiede una stretta collaborazione con tutti gli altri settori e servizi della Biblioteca e del SBA.

Art. 10 - 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 DLA, 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 dello strumento DLA 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 strumento DLA 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.

Art. 11 - Prestazioni di servizi a pagamento

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. Questo tipo di attività è al momento presente presso BCA, BCD e BIB. Ma potrebbe venire attivata anche nelle altre biblioteche citate nel capitolato.

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

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. gestione delle attività amministrativo/finanziarie correlate (a titolo esemplificativo in-vio all'area amministrativo/finanziaria il primo giorno del mese dei documenti necessari per gli adempimenti finanziari);
6. gestione e controllo dei dispenser di tessere fotocopiatrici (ricarica delle tessere, ritiro e verifica dei soldi incassati);
7. trasferimento delle somme percepite tramite servizio cassa al Politecnico di Milano.

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

La responsabilità della gestione complessiva è a carico dell'affidatario compreso la quadratura dei registri di cassa con i contanti, è a carico dell'affidatario

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

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

Titolo III – E – SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO TESI e DOCUMENTAZIONE (TEDOC) e BIBLIOTECHE DIPARTIMENTI BEST e MATEMATICA

Art. 1 – Tipologia dei servizi di biblioteca e loro interazioni

Le prestazioni qui descritte riguardano la gestione di servizi integrati di biblioteca nei locali del Servizio Tesi e Documentazione TeDOC, edificio 16 Via Bonardi,9, Milano, e di altre attività ad essa correlate.

Nell'edificio 16 sono ubicati sia il TeDOC, sia le biblioteche dei dipartimenti del BEST e di Matematica e il TeDOC gestisce per entrambe le biblioteche tutti i servizi all'utenza.

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

Art. 2 – Sorveglianza delle sale e prima informazione

Gestione e controllo delle sale di lettura.

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;

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;

accensione e spegnimento della macchina fotocopiatrice; controllo sull'attività di fotocopiatura self-service e assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disinceppamento, segnalazione eventuali guasti);

sorveglianza di tutti i locali della Biblioteca, anche con l'ausilio di telecamere e attraverso il controllo dei relativi monitor;

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); controllo circa l'apposizione della firma in ingresso su apposito registro da parte degli utenti istituzionali

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;

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.);

informazione agli utenti sulla struttura della Biblioteca, sui servizi disponibili e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo;

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.);

fornitura di informazioni generali per telefono, e-mail e strumenti simili;

fornitura di informazioni riguardo alle modalità di accesso ai servizi, alle modalità di registrazione e abilitazione nel sistema di autenticazione di ateneo AUNICA LOGIN;

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;

fornitura agli utenti della modulistica e della documentazione relativa alla biblioteca;

segnalazione all'ufficio della Biblioteca delle necessità di manutenzione di attrezzature, arredi, infissi, ecc. degli spazi vigilati, della macchina fotocopiatrice, della stampante, dei pc ovvero segnalazione diretta ai servizi di assistenza, nei casi e modalità indicate dal Responsabile della Biblioteca;

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 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;

assistenza all'accesso ai vari servizi da parte di utenti disabili con apertura e chiusura degli accessi riservati;;

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. 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); gli operatori devono:

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;

conoscere le regole dell'integrazione tra Sebina Open Library (SOL) e l'anagrafica di ateneo AunicaLogin (AUL), al fine di poter dare le corrette informazioni, nei casi in cui ciò sia necessario, circa la registrazione e l'abilitazione degli utenti;

Conoscere i regolamenti relativi all'erogazione dei servizi all'utenza della Biblioteca Best, Matematica e del TeDOC, con particolare riguardo alle singole specificità circa determinati materiali o collezioni documentali e tipologie di utenti.

Settore monografie a scaffale aperto e a scaffale chiuso, periodici correnti e cessati

Gestione delle sale a scaffale aperto: settore monografie, settore riviste e del settore monografie e periodici a scaffale chiuso in compactus.

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 libera consultazione del materiale librario a scaffale aperto;
4. controllo sull'attività di consultazione del materiale periodico a scaffale aperto;
5. riordino frequente nel corso della giornata, del materiale a scaffale (monografie a scaffale aperto e chiuso, riviste), compattamento e controllo a vista dei volumi per la ricollocazione di quelli fuori posto; cura dell'allineamento dei volumi e controllo dei sostegni metallici; eventuale spostamento di blocchi anche rilevanti di materiale;
6. collocazione a scaffale dei nuovi volumi acquistati e dei nuovi fascicoli, individuazione e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
7. segnalazione di libri e fascicoli scomparsi, non trovati, ritrovati;
8. ricognizione inventariale periodica del materiale bibliografico sotto la guida del personale della biblioteca
9. 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;

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

Art. 4 - Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie e dei periodici

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 della consultazione giornaliera 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 modu-

lo di richiesta; controllo giornaliero delle richieste scadute e ricollocazione dei libri a scaffale;

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 ove previsto da regole delle specifiche strutture gestite TeDOC/Matematica/BEST);
7. ricollocazione sugli scaffali dei volumi restituiti dagli utenti in ordinata sequenza di collocazione ;
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 malfunzionamento 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. 5 - Gestione servizio distribuzione cartografia cartacea

1. registrazione della consultazione giornaliera e registrazione del rientro della cartografia cartacea tramite il modulo "circolazione" del software gestionale Sebina Open Library;
2. ricerca, estrazione, consegna all'utente e successiva ripresa e ricollocazione in corretta ed ordinata sequenza dei materiali richiesti negli armadi appositi della cartografia.

Titolo III – F – SPECIFICHE TECNICHE ARCHIVI STORICI- AS

Tipologia dei servizi di archivio e loro interazione

Le prestazioni qui descritte riguardano la gestione di servizi integrati di archivi nei locali e nei depositi di Archivi Storici, posti nell'edificio 9 del Campus Bovisa Durando, in via Durando 10.

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

Art. 1. - Sorveglianza della sala studio e prima informazione

1. Apertura e chiusura della sala studio, ovvero presa in consegna delle chiavi presso la portineria, conservazione delle medesime in luogo concordato con il responsabile di Archivi Storici, restituzione delle stesse a fine servizio.
2. Alla chiusura controllo accurato dell'uscita di tutti gli utenti dai locali della sala studio, ricollocamento nei depositi (transito o deposito conservativo) della documentazione oggetto di consultazione, spegnimento delle luci e delle macchine, chiusura delle finestre, eventuale recupero e custodia degli oggetti smarriti dagli utenti.
3. Accensione e spegnimento dei PC per la ricerca on-line all'inizio e al termine dell'orario di apertura al pubblico; periodico controllo del loro corretto funzionamento; tempestiva segnalazione dei malfunzionamenti ad Archivi Storici e/o al servizio di assistenza informatica
4. Informazioni agli utenti sul regolamento della sala studio di Archivi storici e sui servizi disponibili;
5. Vigilanza sull'attività di consultazione della documentazione in sala studio al fine di evitare impropri, quali ingresso di cibi e bevande, uso di penne, riproduzioni non autorizzate con fotocamera digitale, scompaginamento dei fascicoli e delle unità archivistiche, eventuali tentativi di asportazione, manomissione o furto della documentazione;
6. Mantenimento dell'ordine necessario al regolare svolgimento delle attività di consultazione e studio (ripresa di schiamazzi e disturbi, allontanamento dei disturbatori, impedimento di usi impropri dei tavoli e degli spazi, controllo sull'introduzione di cibo e bevande);
7. Fornitura agli utenti della modulistica per accesso ai servizi;
8. Assistenza e informazioni agli utenti sulla modulistica;
9. Assistenza e informazione agli utenti sulle modalità di accesso agli strumenti di corredo cartacei e in forma elettronica;
10. Informazioni generali per telefono.

Art. 2. Movimentazione documentazione per la sala studio

1. Prelevamento nei depositi della documentazione richiesta in sala studio entro l'arrivo dell'utente o prelevamento in itinere in fase di consultazione
2. Ricollocamento a fine giornata della documentazione

Titolo III G – SPECIFICHE TECNICHE BIBLIOTECA POLO TERRITORIALE DI PIACENZA

Art. 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, presso l'edificio 11 del Polo Regionale di Piacenza - Politecnico di Milano, sito in via Scalabrini, 113 – 29121 Piacenza. Le modalità di effettuazione di tali servizi sono descritte negli articoli seguenti.

Art. 2 - Sorveglianza delle sale, reception e prima informazione

Sorveglianza delle sale aperte al pubblico. 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. segnalazione alla Responsabile 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;
9. 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);

10. tempestiva segnalazione alla Responsabile della Biblioteca di ogni atto, sospetto o problema per quanto riguarda i punti precedenti;

11. assistenza all'accesso ai vari servizi da parte di utenti handicappati motori con apertura e chiusura degli accessi riservati;

12. trasporto di materiali di consumo nei vari settori della Biblioteca.

Art. 3 - 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. messa a scaffale delle nuove acquisizioni e resi dalla rilegatura inviati dall'ufficio della Biblioteca;

4. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;

5. riordino periodico del materiale a scaffale aperto (sia riviste, sia volumi di *reference*).

6. messa a scaffale dei nuovi volumi e dei nuovi fascicoli;

7. 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 disabili;

8. controllo sull'attività di libera consultazione del materiale, con particolare attenzione al divieto di fotocopiatura per questo materiale;

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. 4 – Consultazione e prestito giornaliero monografie e prestito festivo (week-end)

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. compattamento e controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione dei volumi fuori posto;

3. controllo sull'attività di consultazione riservata e rimessa a scaffale delle monografie consultate;

4. messa a scaffale delle nuove acquisizioni;
5. gestione automatizzata delle attività sopra citata;
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. 5 - 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 (SEBINA OPEN LIBRARY). Comprende le seguenti attività:

1. accettazione delle richieste, presa a scaffale dei volumi e consegna al Richiedente;
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. proroga dei prestiti;
4. messa a scaffale delle nuove acquisizioni;
5. compattamento e controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione dei volumi fuori posto
6. 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;
7. pianificazione, ovvero attivazione della richiesta di un documento in una o più date nel futuro;
8. 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;
9. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo
10. gestione automatizzata delle attività sopra citate, eventualmente anche tramite barcode o soluzioni RFID e gestione delle postazioni auto-prestito;
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;
12. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore.

Art. 6 – Prestito intra-Ateneo:

Prestito intersistemico:

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

1. dall'inserimento delle richieste tramite SEBINA OPEN LIBRARY;
2. all'arrivo del volume (tramite DHL) , consegna dello stesso all'utente;

Politecnico di Milano

Servizi integrati di biblioteca presso le biblioteche del Politecnico di Milano

Durata: 01.01.2013-31.12.2015

3. restituzione del volume (tramite DHL) 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.

Per tutte le attività del settore:

1. puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;
2. fornitura di informazioni e attività di indirizzo generale sull'ubicazione, la natura e le modalità di consultazione dei materiali presenti in biblioteca.

Titolo III H – SPECIFICHE TECNICHE BIBLIOTECA POLO TERRITORIALE DI COMO

Art. 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 primo piano nell'edificio del Polo Territoriale di Como - Politecnico di Milano, sito in via Valleggio, 11 - Como.

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

Art. 2 – Sorveglianza delle sale e prima informazione

- Apertura e chiusura della biblioteca, ovvero presa in consegna, conservazione e restituzione delle chiavi secondo le procedure concordate con il Responsabile della Biblioteca. Verifica che l'accesso ai diversi settori avvenga negli 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;
- 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 Polo; accensione e spegnimento delle stampanti in rete;
- periodico controllo del corretto funzionamento della macchina di autoprestito da effettuarsi più volte durante la giornata e assistenza routinaria delle macchine (accensione, spegnimento, caricamento carta e toner, disinceppamento, chiamata del tecnico con tenuta registro guasti);
- sorveglianza del locale della Biblioteca, vigilanza sull'attività di consultazione 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;
- 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.);
- informazione agli utenti sulla struttura della Biblioteca, sui servizi disponibili e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo;
- 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.);

- fornitura di informazioni generali per telefono;
- fornitura di informazioni riguardo alle modalità di accesso ai servizi, alle modalità di registrazione e abilitazione nel sistema di autenticazione di ateneo AUNICA LOGIN;
- rilascio 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.);
- 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;
- fornitura agli utenti della modulistica e della documentazione relativa alla biblioteca;
- 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); controllo del buon funzionamento delle antenne antitaccheggio e delle ventole, tempestiva segnalazione all'ufficio della Biblioteca di ogni atto, sospetto o problema per quanto riguarda i punti precedenti;
- segnalazione all'ufficio della Biblioteca delle necessità di manutenzione di attrezzature, arredi, infissi, ecc., degli spazi vigilati, ovvero segnalazione diretta ai servizi di assistenza, nei casi e con le modalità indicate dal Responsabile della Biblioteca;
- 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;
- trasporto di materiali di consumo nei vari settori della Biblioteca;
- registrazione quotidiana del numero delle persone presenti in biblioteca nei seguenti orari 10.00 - 12.00 – 14.00 – 16.00 - 17.00 - 18.00 e inserimento dato nella predisposta tabella di excel.

Art. 3 – 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:

- 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;
- 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;
- conoscere in modo dettagliato le procedure per la registrazione in anagrafica e l'abilitazione ai servizi degli utenti non istituzionali tramite l'applicazione Aunica ac-

count: inserire la registrazione dell'utente in anagrafica e poi attribuire un profilo di autorizzazione agli utenti non istituzionali non presenti in anagrafica SOL;

Art. 4 – Gestione dei movimenti di circolazione delle monografie

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 zona compactus.

Comprende le seguenti attività:

- 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;
- assistenza all'attività di consultazione del materiale del settore;
- 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;
- segnalazione delle opere che necessitano di rilegatura, ritiro del materiale usurato (volumi e fascicoli) e consegna tempestiva al Responsabile della Biblioteca;
- messa a scaffale delle nuove acquisizioni (volumi e fascicoli); individuazione e segnalazione di eventuali errori rispetto alla collocazione dei volumi;
- segnalazione di libri e fascicoli scomparsi, non trovati, ritrovati;
- ricognizione inventariale periodica del materiale bibliografico sotto la guida del personale della biblioteca;
- interventi di piccolo restauro, 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;

Art. 5 – Gestione automatizzata dei movimenti di circolazione tramite il modulo Sebina Open Library

Comprende le seguenti attività:

- registrazione del prestito e registrazione del rientro dei documenti tramite utilizzo di 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 della Workstation;

- assistenza agli utenti nell'utilizzo della postazione di autoprestito;
- 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.);
- gestione delle prenotazioni: collocazione del libro rientrato dal prestito sullo scaffale dei libri prenotati; 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;
- 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;
- gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
- gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi);
- ricollocazione sugli scaffali dei volumi restituiti dagli utenti in ordinata sequenza di collocazione (secondo la CDD e/o altri sistemi locali);
- 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;
- puntuale conoscenza dei regolamenti della biblioteca e delle linee guida disponibili sulla intranet di ateneo per l'erogazione dei servizi;
- interazione nell'erogazione dei servizi con magazzini esterni di deposito documenti;
- 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");
- tempestiva e puntuale segnalazione al personale della biblioteca di qualunque anomalia o malfunzionamento verificatisi nelle procedure in SOL o comunicati dagli utenti;
- tempestiva segnalazione al Responsabile della Biblioteca di reclami pervenuti da parte degli utenti verbalmente.

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 intersistemico:

- gestione di tutti i movimenti di documenti interessati dalle attività di prestito interistematico, operazioni di consegna e ritiro del materiale.

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

- controllo frequente in SOL della presenza di nuove richieste;
- verifica della disponibilità del libro richiesto;
- inserimento in SOL della risposta alla richiesta (richiesta accettata, richiesta condizionata, richiesta respinta);
- invio del libro, se disponibile, tramite DHL alla biblioteca richiedente unitamente al numero identificativo della richiesta e aggiornamento dello stato del movimento in SOL;
- gestione delle spedizioni tramite DHL (inserimento richiesta nel portale DHL, predisposizione delle buste, consegna/ritiro delle buste al corriere);
- aggiornamento costante dei diversi stati previsti dall'iter di prestito;
- registrazione del rientro del libro.

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

- inserimento della richiesta in SOL a nome di un utente;
- verifica della risposta da parte della biblioteca prestante e eventuale accettazione della condizione da essa indicata;
- registrazione in SOL dell'arrivo del libro in biblioteca;
- registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
- registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
- spedizione del libro, tramite DHL, alla biblioteca prestante con registrazione in SOL dell'avvenuta spedizione;
- gestione delle spedizioni tramite DHL (inserimento richiesta nel portale DHL, predisposizione delle buste, consegna/ritiro delle buste al corriere);
- verifica costante dei diversi stati previsti dall'iter di prestito.

Prestito Interbibliotecario e Document Delivery

- Gestione delle operazioni di consegna e ritiro del materiale dei movimenti di documenti interessati dalle attività di ILL e/o DD, secondo le specifiche indicazioni operative della Biblioteca.

A) Richieste ricevute dalla biblioteca da un'altra biblioteca esterna all'ateneo

- controllo frequente delle richieste di prestito ILL da parte delle biblioteche esterne;
- verifica della disponibilità del libro richiesto;
- risposta alla biblioteca via telefono o mail e inserimento in SOL della risposta alla richiesta (richiesta accettata, richiesta condizionata, richiesta respinta);
- invio del libro, se disponibile, tramite DHL alla biblioteca richiedente unitamente al numero identificativo della richiesta e aggiornamento dello stato del movimento in SOL;
- gestione delle spedizioni tramite DHL (inserimento richiesta nel portale DHL, predisposizione delle buste, consegna/ritiro delle buste al corriere);
- registrazione del rientro del libro;

- 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:

- controllo frequente della casella di posta elettronica della biblioteca dove pervengono le richieste di prestito interbibliotecario inserite dagli utenti interni al Politecnico;
- verifica in OPAC dell'effettiva non presenza del libro richiesto presso le biblioteche del Politecnico;
- eventuale ricerca della biblioteca esterna che possieda il libro richiesto;
- inserimento della richiesta di ILL in SOL, stampa della richiesta;
- invio della richiesta al servizio ILL;
- registrazione in SOL dei vari passaggi di stato del movimento: accettazione o rifiuto da parte della biblioteca prestante, arrivo del libro in biblioteca;
- 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;
- registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
- registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
- spedizione del libro alla biblioteca prestante.

Per tutte le attività del settore:

- puntuale conoscenza dei regolamenti e della documentazione disponibile sul sito dello SBA;
- 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;
- gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
- gestione delle sanzioni dovute al ritardo nella restituzione dei prestiti (sospensione dai servizi).

Art. 6 – Gestione della sala di lettura

Gestione e controllo della sala di lettura:

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

Art. 7 – Servizi multimediali

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

Comprende le seguenti attività:

- assistenza nella consultazione del portale web SBA presso i pc a disposizione degli utenti;
- 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.);
- assistenza nel salvataggio di dati su chiavetta USB;
- gestione e mantenimento del patrimonio su cd rom, dvd, microfilm o altri supporti analoghi;
- 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;
- risoluzione di problemi informatici conseguenti alle attività di consultazione del materiale;
- gestione del servizio di prestito cd rom, consegna e ritiro del materiale, tenuta moduli e registri, rilevamento dati, solleciti per ritardi;
- puntuale conoscenza dei regolamenti del settore;
- puntuale conoscenza delle risorse elettroniche accessibili dal portale SBA da parte degli operatori, con aggiornamento continuo 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).

Art. 8 – Archivio Tesi

Gestione delle Tesi di Laurea (V.O., Tesi di Diploma, Tesine, Tesi di Laurea Specialistica e degli elaborati del 1° livello (conservati su supporto CD-rom).

Comprende le seguenti attività:

- accettazione delle richieste, presa a scaffale dei volumi o dei CD-rom, immediata chiusura degli armadi compattati e, ove presente una serratura, chiusura a chiave dello scaffale; consegna al richiedente secondo le modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca;

- vigilanza costante sull'attività di consultazione da parte degli utenti al fine di prevenire manomissioni, asportazioni, rumorosità;
- ritiro del materiale reso e rimessa a scaffale in ordinata sequenza di collocazione.

Gestione dei movimenti di circolazione per l'Archivio Tesi di laurea

Gestione degli elaborati contenuti nei magazzini deputati alla conservazione di Tesi di laurea (Tesi di Laurea V.O., Tesi di Diploma, Tesine, Tesi di Laurea Specialistica e degli elaborati del 1. livello conservati su supporto CD-rom).

Comprende le seguenti attività:

- gestione delle richieste di consultazione avanzate dall'utente sia su modulo apposito che in modalità remota da OPAC: recupero dei documenti in compactus, registrazione in SOL (o secondo le modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca per il materiale fuori catalogo) del movimento di consultazione, previa verifica della consultabilità 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.;
- vigilanza costante sull'attività di consultazione da parte degli utenti al fine di prevenire copia, manomissione, asportazione, ecc. di parte della tesi;
- a fine consultazione, registrazione in SOL (o secondo le modalità concordate con il Responsabile della Biblioteca per il materiale fuori catalogo) del rientro degli elaborati rimessa a scaffale in magazzino in ordinata sequenza di collocazione e immediata chiusura a chiave degli armadi compattati;
- controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione dei volumi fuori posto;
- 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.);
- puntuale conoscenza dei regolamenti del settore.

Verifica dello stato di conservazione del patrimonio bibliografico

Si realizza attraverso le seguenti operazioni:

- 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.);
- 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;
- tempestiva consegna presso gli uffici della Biblioteca del materiale danneggiato;
- segnalazione e regolare sostituzione di etichette usurate con gli appositi materiali forniti dalla Biblioteca;
- rimessa a scaffale dei volumi riparati.

Art. 9 – Riordino periodico del patrimonio bibliografico

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

Comprende le seguenti operazioni:

- 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;
- 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);
- 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;
- spostamento di blocchi anche rilevanti di materiale per il posizionamento di volumi nuovi, restituiti, ricollocati o recuperati;
- controllo consuntivo sullo svolgimento dell'attività di pulizia annuale dei volumi, e loro corretto riposizionamento a scaffale;
- 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.);
- verifica della disponibilità di spazio in magazzino e sui palchetti delle sale a scaffale aperto.

Titolo III I – SPECIFICHE TECNICHE BIBLIOTECA POLO TERRITORIALE DI MANTOVA

Art. 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 primo nell'edificio del Polo Territoriale di Mantova - Politecnico di Milano, sito in piazza D'Arco, 3, Mantova.

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

Art. 2. - Sorveglianza delle sale, reception e prima informazione

Sorveglianza delle sale al pubblico al piano primo. 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, (pagamenti ILL, 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. 3. - 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 ripristino; 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 disabili;
 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, 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.
- 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. ritiro dei volumi resi, e loro rimessa a scaffale in ordinata sequenza di collocazione;
3. gestione di solleciti e reclami;
4. compattamento e controllo a vista dei volumi a scaffale per la ricollocazione dei

volumi fuori posto;

5. ritiro volumi usurati e loro ripristino;

6. controllo sull'attività di consultazione riservata e rimessa a scaffale delle monografie consultate;

7. messa a scaffale delle nuove acquisizioni e resi dalla rilegatura inviati dall'ufficio della Biblioteca;

8. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;

9. attivazione e gestione del prestito notturno e festivo;

10. gestione automatizzata delle attività sopra citata;

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.

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

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

4. proroga dei prestiti;

5. ritiro volumi usurati e loro ripristino;

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 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.

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 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:

4. 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.);
5. 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.

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 disabili 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
 5. ritiro e ordinato immagazzinamento del materiale di consumo;
 6. allestimento, su richiesta del Responsabile della Biblioteca, di estratti fotocopiati 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.

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.) e loro 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.

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.

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 e tempestivo loro ripristino;
3. rietichettatura con gli appositi materiali forniti dalla Biblioteca;
4. controllo e magnetizzazione dei volumi aggiustati;
5. rimessa a scaffale dei volumi riparati;
6. tenuta di appositi registri, manuali o computerizzati.

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, microfilmati, (ripristino in corretta sequenza di collocazione, compattamento);
2. controllo delle unità mancanti e usurate 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 III – L – SPECIFICHE TECNICHE BIBLIOTECA POLO TERRITORIALE DI LECCO

Art. 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 Territoriale di Lecco - Politecnico di Milano, sito in via M. d'Oggiono n°18/A, Lecco. e di altre attività ad essa correlate.

E' previsto che a partire dai primi mesi del 2013 la Biblioteca del Polo sia trasferita in nuova sede presso il nuovo campus di via Ghislanzoni.

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

Art. 2 - Sorveglianza delle sale e prima informazione

1. apertura e/o 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. 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. 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);
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. 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.);
- 8.informazione agli utenti sulla struttura della Biblioteca, sui servizi disponibili e sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo;
- 9.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.);
- 10.fornitura di informazioni generali per telefono, e-mail e strumenti simili;
- 11.fornitura di informazioni riguardo alle modalità di accesso ai servizi, alle modalità di registrazione e abilitazione nel sistema di autenticazione di ateneo AUNICA LOGIN;
- 12.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.)
- 13.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;
- 14.fornitura agli utenti della modulistica e della documentazione relativa alla biblioteca;
- 15.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 e risorse elettroniche, ovvero segnalazione diretta ai servizi di assistenza, nei casi e con le modalità indicate dal Responsabile della Biblioteca;
- 16.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 utenti, 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;
- 17.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;
- 18.trasporto di materiali di consumo nei vari settori

Art. 3 – 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 assegnazione di badge provvisori per l'accesso ai tornelli alle categorie di utenti sprovviste di badge nominativo di ateneo.

Art. 4 - 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, 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. 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 utilizzando lo strumento con tecnologia RFID dedicato al riordino e alla ricollocazione (DLA: Digital Library Assistant);
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;

Art. 5 –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 Pad Staff Workstation che effettua simultaneamente l'operazione di registrazione/rientro del prestito e di disattivazione/attivazione della funzione anticaccheggio sul documento; ovvero procedere alla registrazione manuale delle operazioni di registrazione/rientro e conseguente attivazione/disattivazione anticaccheggio 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 dei moduli 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. gestione di solleciti, proroghe e notifiche, secondo i canali predisposti dalla Biblioteca (esempio lettera, e-mail, SMS ecc.);
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 email 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;

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 (collocazione a cdd o altre tipologie di collocazione)

12. 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");

13. tempestiva e puntuale segnalazione al personale della biblioteca di qualunque anomalia o malfunzionamento verificatisi nelle procedure in SOL o comunicati dagli utenti;

14. tempestiva segnalazione al Responsabile della Biblioteca di reclami pervenuti da parte degli utenti verbalmente o via e-mail;

Art. 6 – 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 Corriere (predisposizione moduli DHL, modulo di accompagnamento e preparazione delle buste da inviare) 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 previa verifica del contenuto dei pacchi DHL e corrispondenza con quanto dichiarato nel modulo di accompagnamento;
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 Corriere (predisposizione moduli DHL, modulo di accompagnamento e preparazione delle buste da inviare), 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:

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. registrazione in SOL dei vari passaggi di stato del movimento: accettazione o rifiuto da parte della biblioteca prestante, arrivo del libro in biblioteca;
6. gestione della procedura di pagamento da parte dell'utente; registrazione dell'avvenuto pagamento in SOL;
7. registrazione in SOL del prestito e consegna del libro all'utente;
8. registrazione della riconsegna del libro da parte dell'utente;
9. provvedere alla spedizione del libro alla biblioteca prestante tramite Corriere (predisposizione moduli DHL, modulo di accompagnamento e preparazione delle buste da inviare);

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;
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. 7 – Gestione dei movimenti di circolazione monografie, periodici e tesi di laurea del magazzino storico (a scaffale chiuso).

Gestione dei movimenti di circolazione.

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 disabilitazioni 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 disabilitazioni 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 laurea 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 Compacuts 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, disinceppamento, 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 disabilità 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 archivio.

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

Art. 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. gestione e mantenimento del patrimonio su cd rom, dvd, microfilm o altri supporti analoghi;

4. 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

5. assistenza routinaria delle macchine e delle attrezzature (scanner e stampanti: accensione, spegnimento, cambio caricatori per la stampa, cambio toner, disinceppamento, chiamata tecnico) e ordinata custodia del materiale di consumo;

6. gestione del servizio di prestito cd rom, consegna e ritiro del materiale, tenuta moduli e registri, rilevamento dati, solleciti per ritardi;
7. puntuale conoscenza delle risorse elettroniche accessibili dal portale SBA da parte degli operatori, con aggiornamento continuo;
8. 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. 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. 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.);
9. assistenza agli utenti per l'uso delle stampanti e controllo che vengano usate nel rispetto del Diritto d'autore

Art. 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, 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.

Art. 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, 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, cassette, schedari, tavoli ecc.);

7. verifica della disponibilità di spazio in magazzino e sui palchetti delle sale a scaffale aperto;

Titolo IV – SPECIFICHE TECNICHE SERVIZIO POSTA PROTOCOLLO ARCHIVIO

Art. 1 – Tipologia del servizio

Il Servizio Posta Protocollo Archivio ha sede in piazza Leonardo da Vinci 32:

- edificio 3, piano seminterrato (settore posta e protocollo)
- edificio 1, piano seminterrato (settore archivio)

Le attività dei settori posta e protocollo si configurano quale servizi quotidiani ed imprescindibili per il buon funzionamento dell'ateneo e si caratterizzano con una costante presenza quotidiana nel tessuto delle relazioni tra AC e dipartimenti, tra attività di servizio alla ricerca ed alla didattica.

L'orario di apertura rispecchia le caratteristiche di ciascun settore:

- settore posta da lunedì a venerdì, apertura ore 8-16 (orario continuato) con due operatori (1° turno 8-14, 2° turno 10-16);
- settore protocollo da lunedì a venerdì, 18 ore settimanali (articolate su 5 pomeriggi)
- settore archivio 5 ore settimanali (articolate su non più di due mattine o pomeriggi la settimana);

Le specifiche tecniche delle attività dei settori posta e protocollo sono contenute nella seguente documentazione (che costituisce parte integrante di questo capitolato) adottata presso il Servizio Posta Protocollo Archivio nell'ambito del Sistema Qualità di Ateneo:

- Procedura gestionale "Gestione posta in entrata" (SPPA/PGE 08.001 – agg. 4 del 28/09/2011) – **allegato SPPA 1**;
- Procedura gestionale "Gestione posta in uscita" (SPPA/PGE 09.001 – agg. 1 del 28/09/2011) – **allegato SPPA 2**;
- Istruzione operativa "Registrazione posta tracciata" (SPPA/IOP 11.001 del 24/06/2011) – **allegato SPPA 3**;

Dovranno essere garantiti anche eventuali servizi di futura introduzione di gestione e smistamento della posta in entrata in forma digitalizzata tramite strumenti informatici, per i quali saranno predisposte apposite procedure gestionali.

In caso di attivazione durante il periodo di contratto di servizi di dematerializzazione della posta, il Politecnico di Milano si riserva di modificare parzialmente o integralmente i servizi richiesti di gestione della posta.

In caso di sostituzioni o di turnazioni degli operatori (soprattutto sui settori posta e protocollo) è indispensabile predisporre opportuni momenti di formazione/affiancamento per la conoscenza da parte degli addetti delle Procedure Gestionali (PGE) e delle Informazioni Operative (IOP) in uso presso il servizio PPA.