



COMUNE DI ARCO

PROVINCIA DI TRENTO

CAPITOLATO D'APPALTO TECNICO

**per prestazione di servizi di biblioteca
- reference, prestito, catalogazione -
presso la Biblioteca civica "B. Emmert",
dal 1 agosto 2026 al 31 luglio 2030**

Approvato con determinazione
del Dirigente Area Servizi
n.

Indice generale

ARTICOLO 1 - DESCRIZIONE DELLA BIBLIOTECA DI ARCO.....	2
ARTICOLO 2 - OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
ARTICOLO 3 – DURATA.....	4
ARTICOLO 4 – MODALITÀ' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI.....	4
ARTICOLO 5 - OBBLIGHI DELLA DITTA APPALTATRICE – PARTE GENERALE.....	5
ARTICOLO 6 - OBBLIGHI DELLA DITTA APPALTATRICE IN MATERIA DI PERSONALE - OSSERVANZA DELLE NORME IN MATERIA DI CONTRATTI DI LAVORO.....	7
ARTICOLO 7 - REQUISITI CULTURALI E PROFESSIONALI DEL PERSONALE IMPIEGATO.....	7
ARTICOLO 8 – CONTROLLI.....	9
ARTICOLO 9 – TRATTAMENTO DATI DEL CATALOGO BIBLIOGRAFICO TARENTINO.....	9
ARTICOLO 10 – VERIFICHE SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	9
ARTICOLO 11 - ONERI A CARICO DEL COMUNE.....	10

ARTICOLO 1 - DESCRIZIONE DELLA BIBLIOTECA DI ARCO

Il patrimonio documentale della Biblioteca civica del Comune di Arco (di seguito indicati rispettivamente come Biblioteca e Comune) ammonta a 112.912 documenti [dati dicembre 2025], di cui 41.946 appartenenti al Fondo storico, con un incremento medio annuo pari a circa 2.000 documenti. Ha una frequentazione annua di circa 38.000 presenze [dati 2025], escluse le attività didattiche e culturali extra orario di apertura, ed una movimentazione pari a 31.500 prestiti annui. Per il prestito interbibliotecario vengono scambiati c. 4.700 documenti all'anno [dati 2025: n° 1.905 richiesti; n° 2.795 spediti].

La Biblioteca aderisce al Sistema Bibliotecario Trentino, alla piattaforma MLOL biblioteca digitale della Provincia autonoma di Trento. Collabora all'aggiornamento del Catalogo bibliografico trentino (CBT) e ad attività di digitalizzazione del libro antico e valorizzazione, anche attraverso progetti provinciali. Gli standard catalografici utilizzati dalla Biblioteca sono quelli adottati nell'ambito del Sistema Bibliotecario Trentino.

La Biblioteca utilizza attualmente i seguenti strumenti informatici:

- *Utilizzo di personal computer s.o. windows;*
- *Utilizzo di dispositivi mobili per la consultazione in internet da parte degli utenti;*
- *Programmi di automazione d'ufficio (Libre Office);*
- *Programmi di elaborazione digitale delle immagini (GIMP, Faststone) ;*
- *Prestito con codice a barre EAN13 e lettore ottico;*
- *Software ALMA per la gestione del Catalogo Bibliografico Trentino e PRIMO per il discovery;*
- *Rete Internet;*
- *programma di gestione del sito e delle newsletter (mediante programma CMS);*
- *social network: facebook, instagram;*
- *sistema di gestione della circolazione mediante tecnologia RFID;*
- *piattaforma della MLOL biblioteca digitale PAT;*
- *download ebooks e audiolibri da siti dedicati per i lettori certificati (ipovendenti ecc.);*
- *Canva;*
- *Scanner ATIZ Bookdrive mini e software dedicati.*

Gli orari di apertura al pubblico della Biblioteca sono:

LUNEDÌ-VENERDÌ'	9.00-18.30
SABATO	9.00-12.30
DOMENICA E FESTIVI	CHIUSO

La Biblioteca effettua annualmente dei periodi di chiusura per attività di revisione e scarto del patrimonio. Può inoltre chiudere al pubblico per altri brevi periodi (es. in caso di ponti per festività) o per cause di forza maggiore. La Biblioteca si impegna a comunicare alla Ditta aggiudicataria (di seguito indicata come Ditta), con congruo anticipo, ogni eventuale modificazione apportata agli orari di apertura al pubblico, tenuto fermo il monte ore da capitolato. Se per cause straordinarie ed imprevedibili la stipula del contratto fosse ritardata o il contratto venisse sospeso, l'impresa accetta la variazione senza possibilità di richiedere un indennizzo.

La Biblioteca potrà ospitare, durante lo svolgimento del presente appalto, volontari, giovani in Servizio civile, stagisti, lavoratori dei progetti socialmente utili, studenti tirocinanti. La Ditta è pertanto tenuta a collaborare anche con tale personale.

Il Comune si impegna a mettere la Ditta nelle condizioni di svolgere correttamente il servizio oggetto del presente appalto, fornendo tutte le infrastrutture, attrezzature e dotazioni necessarie allo svolgimento del servizio.

ARTICOLO 2 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura dei seguenti servizi che andranno resi in coerenza con le caratteristiche degli spazi della biblioteca ed effettuati con l'osservanza delle indicazioni di seguito descritte e degli accordi sindacali nazionali e provinciali relativi al personale impiegato anche se soci di cooperative:

1. **Servizi di front office:** Gestione del servizio al pubblico come di seguito dettagliato;
2. **Servizi di back office:** Gestione del patrimonio documentario come di seguito dettagliato.

Servizi di front office

Il servizio di front office si intende svolto in autonomia ed anche in assenza del personale dipendente della Biblioteca.

Esso comprende:

- Apertura e chiusura della sede della Biblioteca, con particolare attenzione alla chiusura di porte e finestre, nel rispetto degli orari di apertura e chiusura (anche durante le ore di apertura) secondo quanto previsto dall'Ente e dal piano di sicurezza;
- Accensione/spengimento delle postazioni della biblioteca al bancone e postazioni dell'utente;
- Accoglienza dell'utenza e informazione generale;
- Risposta e informazione telefonica;
- Iscrizione degli utenti alla Biblioteca (tessera CBT) e ai suoi servizi aggiuntivi es: MLOL;
- Prestito documenti, eventuali rinnovi e restituzione documenti;
- Riordino delle pubblicazioni lasciate sui tavoli o restituite e collocazione a scaffale;
- Logistica e spostamento arredi e attrezzature nell'ambito delle attività culturali promosse dalla biblioteca;
- Prestito interbibliotecario;
- Document delivery;
- Servizio prenotazioni;
- Assistenza al pubblico nelle diverse aree della Biblioteca ed eventuale intervento correttivo nelle varie sale della biblioteca;
- Gestione solleciti documenti non restituiti, documenti danneggiati o smarriti secondo quanto previsto dalle indicazioni dell'ente;
- Consulenza bibliografica, anche remota;
- Consulenza e assistenza nella consultazione dei cataloghi on-line della Biblioteca, dei cataloghi e delle banche dati remote e stanziali, nella consultazione di internet e nel servizio wi-fi, nell'utilizzo delle strumentazioni audiovisive e multimediali;
- Assistenza fotocopiatura e stampe da parte degli utenti;
- incasso e produzione ricevuta per servizi di riproduzione, vendita libri revisionati, iscrizioni attività;
- Presa in carico dei desiderata degli utenti;
- Gestione accesso ad internet con postazioni fisse;
- Raccolta iscrizione a corsi ed altre eventuali attività della biblioteca;
- Assistenza e collaborazione nello svolgimento di attività culturali e di promozione del libro e della lettura (per adulti e ragazzi), anche in orari extra apertura (massimo 1% del totale delle ore di servizio), all'interno del monte ore, e oltre ad ogni altra attività che, pur non sopraelencata, possa essere equiparata alle suddette per analogia. Tali attività verranno svolte all'interno del monte ore previsto dal presente capitolato.

Servizio di back office (generale)

Il servizio comprende:

- Reference on-line;
- Aggiunta copia in CBT;
- Controllo e bonifica catalogo (gestione eliminandi, cancellazione copie, modifiche copie e operazioni similari);
- Collaborazione alle attività di revisione e scarto;
- Timbratura delle nuove accessioni;
- Apposizione etichette (compreso etichette Rfid);

- Assistenza e collaborazione nell'organizzazione di attività culturali e di promozione del libro e della lettura (per adulti e ragazzi), svolte all'interno del monte ore;
- aggiornamento del sito ufficiale, sulla base delle indicazioni del Responsabile di biblioteca;
- elaborazione e invio della newsletter
- aggiornamento notizie e promozione tramite social network (facebook, instagram ecc)
- digitalizzazione documenti storici e moderni
- foderatura

Servizio di back office (specifico/specialistico per la catalogazione)

Il servizio comprende:

- Catalogazione di nuove accessioni con addetti abilitati in CBT alla catalogazione delle monografie moderne (anche e-books) e, nel caso sia presente nell'offerta prodotta dalla ditta, anche materiale audiovisivo e/o materiale periodico e/o materiale antico. (fabbisogno calcolato: 8 ore mensili)

Il servizio oggetto dell'appalto si caratterizza per l'assenza di una fase di avvio con investimenti iniziali significativi, consistendo prevalentemente in attività di gestione ordinaria e continuativa del servizio bibliotecario, svolta mediante personale qualificato e senza necessità di predisposizione di mezzi o infrastrutture ulteriori rispetto a quelle già messe a disposizione dalla stazione appaltante.

ARTICOLO 3 – DURATA

Il servizio avrà la durata di quattro anni e decorrerà dal 1.08.2026 al 31.07.2030.

Non è ammesso il rinnovo tacito del contratto.

ARTICOLO 4 – MODALITÀ' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI

Le prestazioni di servizio di che trattasi saranno rese dalla Ditta presso la sede della Biblioteca, sita in Via Segantini n. 9 ad Arco (TN).

I servizi di cui all'art. 2 dovranno essere espletati con la messa a disposizione per il periodo dal 1 agosto 2026 al 31 luglio 2030, esclusi i giorni festivi, di personale dedicato, con i requisiti indicati all'art. 7.

L'Orario di servizio è il seguente:

dalle ore 8.45 alle ore 18.30 – **dal lunedì al venerdì**

dalle ore 8.45 alle ore 12.30 – **il sabato**

Durante gli orari sopramenzionati, l'Appaltatore dovrà garantire il presidio delle postazioni di front office nei giorni indicati dalla tabella seguente:

descrizione	Giorni dal al	Totale ore giornaliera
Bancone d'ingresso / postazione in sala	Da Lunedì a Venerdì	8,00
	Sabato	3,50
Totale ore settimanali presidio postazioni di front office		43,50

Preso atto che il monte-ore settimanale medio richiesto è di **68 ore**, il rimanente delle ore settimanali, oltre quelle previste dalla tabella di cui sopra, a presidio delle postazioni di front-office, saranno suddivise in attività di front office e back office in funzione delle esigenze di servizio, secondo quanto concordato con il Responsabile di biblioteca. Deve essere garantita per le **attività di back office**, per assicurare una costante e solerte disponibilità delle novità documentarie:

- **la presenza di almeno un'unità di personale, 5 giorni su 6;**
- **8 ore al mese dedicate ad operazioni di catalogazione (back office specifico/specialistico. v. art. 2)**

Il Comune di Arco si riserva di poter modificare l'orario di servizio nel corso dell'appalto, anche in relazione ai giorni e alle ore dedicate al front office/back office, tenuto fermo il monte ore da capitolato.

ARTICOLO 5 - OBBLIGHI DELLA DITTA APPALTATRICE – PARTE GENERALE

La Ditta si impegna a garantire la continuità del servizio.

La Ditta si impegna a rispettare gli standard qualitativi, le norme e disposizioni relative al funzionamento dei servizi e tutte le procedure previste per ogni singolo servizio così come definiti dal Comune.

La Ditta, nello svolgimento delle attività oggetto del presente appalto, agirà in piena autonomia gestionale e operativa, con l'assunzione dei rischi che l'esecuzione del presente appalto comporta, organizzando il proprio personale secondo criteri orientati all'efficienza, all'efficacia dei servizi erogati e tesi al raggiungimento degli obiettivi fissati dal Comune.

Per l'espletamento dei servizi oggetto del presente appalto, la Ditta impiegherà personale proprio con le qualificazioni professionali adeguate, così come specificate all'art. 7 del presente Capitolato.

La Ditta, nello svolgimento delle attività costitutive dei servizi forniti a seguito del presente appalto, si impegna a rispettare integralmente le seguenti prescrizioni:

- erogare tempestivamente i servizi agli utenti e ridurre al minimo i periodi di attesa, nel rispetto delle procedure e della tempistica indicate nella Carta dei Servizi;
- garantire la massima riservatezza su ogni aspetto dell'attività della Biblioteca nel pieno rispetto delle normative per il trattamento dati personali a norma del Regolamento UE 2016/679 e successive modificazioni;
- garantire, nel caso di sopravvenuta indisponibilità dei propri addetti, la sostituzione degli stessi con altri addetti competenti allo svolgimento di analoghe mansioni al fine di garantire la continuità del servizio;
- garantire la qualità dei servizi erogati, ricorrendo all'avvicendamento del personale nella maniera minore possibile;
- garantire che il personale eventualmente subentrante, a qualsiasi titolo, nel corso del presente appalto, possieda al momento dell'avvio del servizio presso la Biblioteca i requisiti di cui all'art. 7;
- garantire che gli operatori incaricati del servizio ricevano annualmente un aggiornamento di almeno 6 ore annue in materie attinenti a quelle dell'oggetto del bando, ulteriori ai corsi obbligatori per ottenere l'account CBT (eventuali). Per i corsi suddetti, oltre a restare a carico della ditta stessa tutti gli oneri di qualsiasi natura (contributiva, assicurativa e previdenziale) dei dipendenti, non potrà essere chiesto alcun corrispettivo all'appaltante;
- erogare servizi di elevata qualità con personale adeguatamente formato e addestrato a svolgere le attività richieste;
- richiedere al proprio personale il rispetto delle norme di comportamento confacenti ai servizi oggetto del presente appalto, così come specificato all'art. 8 del presente Capitolato;
- utilizzare esclusivamente per motivi di servizio i locali, le attrezzature e i materiali di consumo oggetto del presente appalto;
- dotare il proprio personale di cartellino di riconoscimento;
- effettuare, ispirandosi a criteri, metodologie e procedure di gestione della qualità, una efficace attività di monitoraggio della qualità dei servizi affidati;
- effettuare una efficace sorveglianza e istruzione del pubblico, al fine di far utilizzare gli spazi della Biblioteca con diligenza per evitare danni a beni ed opere;
- segnalare al Responsabile eventuali anomalie e malfunzionamenti in attrezzature, strutture, spazi e impianti assegnati ai servizi bibliotecari;
- garantire una organizzazione puntuale ed efficiente dei servizi erogati, anche nei casi di sostituzione degli operatori assenti;

- informare immediatamente il Comune di eventuali sospensioni del servizio determinate da cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali, incidenti, ecc...), così da consentire in ogni caso la preventiva comunicazione agli utenti;
- informare immediatamente il Comune di anomalie occorse durante l'espletamento dei servizi.

Per l'espletamento dei servizi oggetto del presente appalto, la Ditta dovrà assicurare la presenza di addetti in grado di:

- effettuare le operazioni di apertura e di chiusura della Biblioteca in autonomia anche in caso di assenza del personale dipendente della Biblioteca stessa;
- utilizzare tutte le strumentazioni/attrezzature assegnate ai servizi bibliotecari (comprese l'attrezzatura audio video della sala auditorium e/ di altre sale di Palazzo dei Panni);
- attivare, disattivare e monitorare i sistemi di allarme anti-intrusione, antincendio, spegnimento automatico;
- segnalare tempestivamente al Responsabile della Biblioteca tutte le eventuali anomalie e malfunzionamenti di attrezzature e impianti.

In caso di sciopero dei propri dipendenti, la Ditta si impegna, in riferimento alle prestazioni previste dal presente Capitolato, a rispettare le prescrizioni e le modalità stabilite dalle vigenti normative in materia di esercizio del diritto del sciopero, in particolare per quanto attiene le modalità di informazioni all'utenza, e a dare avviso dello sciopero al Comune con la dovuta tempestività.

Prima dell'avvio del servizio, la Ditta si obbliga a:

- trasmettere l'elenco nominativo di tutto il personale che opererà per l'espletamento del servizio ed i relativi curricula vitae (sottoscritti da ciascun interessato). La dichiarazione attestante le precedenti esperienze lavorative dovrà chiaramente riportare per ciascuna esperienza il tipo di attività svolta ed il periodo di svolgimento.

Il Comune si riserva di effettuare controlli sulla veridicità delle dichiarazioni e dei curricula prodotti e di chiedere, in caso di non veridicità degli stessi, l'applicazione delle sanzioni previste dalla legge. Tale dichiarazione deve essere reiterata con riferimento agli eventuali sostituti impiegati nel corso del servizio e dovrà pervenire entro 5 giorni dalla sostituzione stessa.

- stipulare o comunque dimostrare di essere in possesso, prima dell'avvio del servizio, della polizza per responsabilità civile di cui all'art. 27 (CS), producendone copia;

- garantire che ogni eventuale sostituto temporaneo abbia svolto presso la Biblioteca di riferimento almeno 6 ore di tirocinio/addestramento. Per queste ore, oltre a restare a carico della ditta stessa tutti gli oneri di qualsiasi natura (contributiva, assicurativa e previdenziale) dei tirocinanti, non potrà essere chiesto alcun corrispettivo all'appaltante. La comunicazione dell'inizio e della fine di ogni periodo di tirocinio per i nuovi operatori deve essere scritta e inviata al Comune, con l'indicazione dei nominativi degli addetti e delle date di riferimento.

ARTICOLO 6 - OBBLIGHI DELLA DITTA APPALTATRICE IN MATERIA DI PERSONALE - OSSERVANZA DELLE NORME IN MATERIA DI CONTRATTI DI LAVORO

Nell'esecuzione dei servizi, la Ditta deve impiegare personale qualificato, regolarmente assunto, salvo espressa specifica autorizzazione da parte dell'Ente appaltante per situazioni particolari, adeguatamente inquadrato e retribuito.

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra il Comune ed il personale della Ditta.

In ogni caso il personale impiegato nel servizio dovrà essere in regola sotto ogni aspetto contrattuale, assicurativo, previdenziale e fiscale, secondo quanto previsto dalle norme vigenti e la Ditta sarà responsabile di ogni adempimento necessario ad assicurare la regolarità di cui sopra, ritenendosi sin d'ora il Comune sollevato da qualsiasi responsabilità in materia.

La Ditta si obbliga in particolare a:

- osservare la normativa vigente in materia di previdenza e malattie professionali, di prevenzione degli infortuni sul lavoro, di sicurezza e salute dei lavoratori, nonché ogni altra disposizione relativa alle suddette materie che dovesse subentrare durante l'esecuzione del servizio;
- osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi

nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni, così come previsto dall'art. 32 comma 1 della L.P. 2/2016.

- di inquadrare il personale impiegato per i servizi del presente appalto nel contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti delle imprese dei servizi pubblici per la cultura, il turismo, lo sport e il tempo libero (FEDERCULTURE) a livello non inferiore alla fascia II o, in caso di inquadramento con altro contratto collettivo nazionale, di operare gli opportuni adeguamenti affinché ottenga analoghe condizioni economiche/giuridiche, così come meglio specificato all'art. 19 del Capitolato Speciale.
- a fornire, a semplice richiesta dell'amministrazione, tutti i dati necessari al fine dell'assolvimento degli obblighi relativi alla garanzia di continuità dei rapporti di lavoro, ex art. 32 della L.P. 2/2016, entro la data di scadenza del contratto di appalto.

Qualora la Ditta sia una società cooperativa, dovrà essere garantito ai soci lavoratori un compenso non inferiore alla complessiva retribuzione netta come determinata per i lavoratori dipendenti.

La Ditta dovrà in qualsiasi momento, a semplice richiesta del Comune, dimostrare di aver provveduto a quanto previsto nel presente articolo.

La Ditta solleva il Comune da ogni e qualsivoglia azione, pretesa e richiesta provenienti dal personale impiegato nel servizio.

Clausola sociale

Alla Ditta viene richiesto di garantire la continuità dei rapporti di lavoro, in essere al momento del subentro, del personale già impiegato nei servizi oggetto di gara e di garantire a ciascun dipendente le condizioni economiche, con riguardo all'anzianità e al monte ore di lavoro, ai sensi del comma 4 dell'art. 32 della L.P. 2/2016, come meglio dettagliato all'art. 20 del Capitolato speciale.

Resta impregiudicata la successiva facoltà del dipendente di presentare formale richiesta alla Ditta di adesione in qualità di socio, se trattasi di cooperativa.

Tali obblighi vincolano la Ditta, anche se non aderente alle associazioni stipulanti o se receda da esse e indipendentemente dalla natura industriale e artigiana, dalla struttura e dimensione dell'Appaltatore stesso e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica e sindacale.

ARTICOLO 7 - REQUISITI CULTURALI E PROFESSIONALI DEL PERSONALE IMPIEGATO

Il personale impiegato nei servizi previsti dal presente appalto deve possedere i seguenti requisiti culturali e/o professionali minimi:

- laurea triennale (o laurea specialistica o magistrale, o laurea quadriennale vecchio ordinamento)

oppure

- diploma di istruzione secondaria di secondo grado di durata quinquennale (o quadriennale per istituto magistrale) con esperienza professionale maturata in biblioteca di almeno 500 ore con mansioni analoghe a quelle descritte nell'art. 2, nel quinquennio precedente alla data di entrata in servizio

oppure

- idoneità in graduatoria di un concorso pubblico per assistente di biblioteca (Cat. C base) o collaboratore di biblioteca (Cat. C evoluto) o funzionario di biblioteca (Cat. D) valida al momento della data in entrata in servizio;

In conformità alle direttive provinciali per l'autorizzazione ad operare sulle banche dati del Catalogo Bibliografico Trentino, oltre i requisiti culturali e/o professionali minimi di cui sopra, si richiede:

a) per lo svolgimento dell'attività di aggiunta copie: di un'attestato di frequenza e superamento, rilasciato dalla Struttura provinciale competente in materia di SBT per l'accesso logico alla banca dati del Catalogo Bibliografico Trentino, relativamente alle operazioni di ricerca e aggiunta copie di documenti già esistenti in catalogo, o aver esperienza almeno semestrale nelle operazioni di ricerca ed aggiunta copie documentate da strutture bibliotecarie;

b) per lo svolgimento delle operazioni di catalogazione monografie moderne:

- di un attestato di frequenza di un corso di catalogazione bibliografica di almeno 80 ore;

oppure

- di esperienza almeno triennale della catalogazione bibliografica documentata da strutture bibliotecarie;

oppure

- di almeno 1.200 nuovi records bibliografici creati nell'ultimo triennio documentati da strutture bibliotecarie;

oppure

- di un'abilitazione alla catalogazione bibliografica in uno o più sistemi informativi bibliotecari in Italia o all'estero;

I requisiti professionali e culturali di cui sopra devono essere posseduti dal personale impiegato già all'avvio del servizio di cui al presente appalto.

Si precisa che l'assegnazione dell'account personale per accedere alla banca dati del CBT, e quindi necessario per svolgere gli incarichi richiesti, viene attribuito dall'Ufficio provinciale per il Sistema Bibliotecario Trentino e partecipazione culturale, a seguito di un corso e di un test valutativo (v. Delibera della Giunta Provinciale n. 2299 di data 30/12/2020).

Il personale impiegato nell'ambito del presente appalto dovrà essere informato, e comunque formato entro 30 giorni dall'inizio del presente appalto, in materia di sicurezza ed antincendio, ai sensi del D. Lgs. 81/2008. L'avvenuta formazione dovrà essere comunicata mediante apposita dichiarazione.

Alla Ditta sarà richiesta la documentazione probatoria a conferma di quanto dichiarato riguardo i titoli professionali, culturali e la formazione in materia antincendio delle persone incaricate della prestazione dei servizi richiesti.

ARTICOLO 8 – CONTROLLI

Il Comune, tramite il Responsabile della Biblioteca, si riserva di verificare in qualsiasi momento la regolare prestazione, da parte della Ditta, dei servizi di cui all'art. 2 del presente Capitolato. Il Responsabile della Biblioteca effettua inoltre un monitoraggio complessivo del livello qualitativo dei servizi affidati e del rispetto di quanto analiticamente definito agli articoli precedenti.

ARTICOLO 9 – TRATTAMENTO DATI DEL CATALOGO BIBLIOGRAFICO TRENINO

Tra la Provincia autonoma di Trento e il Comune di Arco intercorre un rapporto di collaborazione nella gestione del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT). Il contratto di contitolarità del trattamento prevede la

possibilità, nonché l'obbligo di nominare l'appaltatore Responsabile del trattamento. L'Appaltatore, in qualità di Responsabile del trattamento ha il compito di individuare al proprio interno il Preposto che, con atto formale, autorizza al trattamento dei dati personali trattati nell'ambito del contratto affidato agli Addetti al trattamento. Tale nomina avrà la medesima validità del contratto di appalto.

ARTICOLO 10 – VERIFICHE SULL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'esito delle verifiche effettuate dalla Biblioteca sarà vincolante per la liquidazione del compenso mensile; il Comune si riserva la facoltà di sospendere il pagamento fino alla correzione di eventuali errori, ovvero l'esecuzione di azioni destinate a ripristinare i valori di risultato desiderati e/o evitare la loro ripetizione, così come descritte nel Capitolato speciale d'appalto (v. art. 28 e 29 CS).

Nel caso di reiterato inadempimento da parte dell'Appaltatore, il Comune ha la facoltà di risolvere il contratto secondo le modalità previste dal Capitolato speciale d'appalto.

Le verifiche riguarderanno:

10.1 i servizi di reception, prestito e reference

a titolo esemplificativo potrà essere oggetto di verifica:

- la presenza puntuale sul posto di lavoro;
- il corretto utilizzo delle password di accesso;
- la corretta applicazione delle procedure e delle istruzioni operative e l'utilizzo della modulistica indicata;
- la modalità di relazione con gli utenti e con il personale interno;
- corrette modalità nei rapporti telefonici;
- l'attiva vigilanza sul corretto comportamento degli utenti;
- la conoscenza del sito web, dei social utilizzati dalla biblioteca, del patrimonio e dei vari ambienti della Biblioteca;
- la capacità di autonomia nella soluzione di problemi pratici;
- conoscenza delle iniziative in corso in Biblioteca;
- precisione e tempestività nell'esecuzione di tutte le operazioni in ogni loro particolarità;
- corretta accensione e funzionamento delle tecnologie informatiche;
- conoscenza del Piano di evacuazione e dei compiti specifici relativi al ruolo;
- precisa conoscenza delle segnature e della collocazione del patrimonio con le relative condizioni d'uso;
- conoscenza operativa di Alma, Primo o suoi successori;

10.2 le attività di supporto:

Sarà oggetto di verifica la formazione, la precisione, l'operatività e il grado di affidabilità del personale impiegato.

10.3 i reclami degli utenti

I reclami, vengono trattati a cadenza mensile salvo quelli ritenuti urgenti immediatamente presi in carico. I reclami che riguardano i servizi al pubblico sono valutati nel merito e, se significativi, vengono segnalati all'Appaltatore attraverso un report in cui risulteranno evidenziate raccomandazioni, osservazioni o rilevazioni di non conformità. L'Appaltatore provvederà ad informare la Biblioteca in forma scritta sull'esito delle suddette segnalazioni.

Soglia di risultato: la Biblioteca ritiene accettabile fino ad un massimo di 5 segnalazioni al mese alla Ditta per non conformità che riguardino le attività/eventi evidenziati nei paragrafi: §10.1, 10.2, 10.3.

10.4 Servizio di catalogazione

Modalità dei controlli trimestrali: a campione, su almeno il 5% della produzione.

I record selezionati verranno controllati nei seguenti aspetti, tenendo conto comunque anche di altri eventuali errori nei dati di documento e di copia:

1. correttezza del titolo nel tag 245;
2. accesso ai nomi e loro correttezza formale;
3. correttezza della data nei tag 008 e 260;
4. codici (lingua, paese, tipo di materiale...)
5. correttezza della segnatura e localizzazione
6. conformità etichetta RFID

Gli errori riscontrati in fase di controllo saranno segnalati dalla Biblioteca all'Appaltatore in forma scritta. L'Appaltatore provvederà a informare la Biblioteca dell'avvenuta correzione degli errori segnalati.

Soglie di risultato: la Biblioteca ritiene accettabile fino a un massimo di 3% di record con errori sull'intera produzione, che dovranno essere comunque corretti secondo i termini pattuiti. Fino alla soglia del 3% la Biblioteca procederà comunque alla liquidazione del compenso, riservandosi di sospendere la liquidazione della prima fattura in scadenza qualora gli errori non siano stati corretti.

Il Comune ha facoltà di chiedere all'Appaltatore la sostituzione del personale che non soddisfi le soglie di risultato per tre volte consecutive.

ARTICOLO 11 - ONERI A CARICO DEL COMUNE

Il Comune mette a disposizione dell'Appaltatore, tutte le infrastrutture, attrezzature e dotazioni necessarie allo svolgimento del servizio. A titolo esemplificativo:

- strumenti e attrezzature di lavoro idonei, nel rispetto delle disposizioni di sicurezza in materia.
- postazioni informatiche munite di software adeguati alle funzioni assegnate, con abilitazioni nominative: attivate dal Servizio Informatica del Comune per l'accesso alla rete comunale, internet, mail; dall'Ufficio per il Sistema Bibliotecario Trentino della Provincia Autonoma di Trento per l'accesso ed utilizzo del Catalogo Bibliografico Trentino.
- materiali di consumo (cancelleria)

Termini del Glossario del presente Capitolato Tecnico

- **Aggiunta di copia (locale)**: creazione di record di dati relativi all'esemplare (segnatura o collocazione; politica del prestito, posseduto, peculiarità dell'esemplare, inventario, etc.) subordinatamente ad un record bibliografico; l'operazione, in altri sistemi bibliografici, può essere definita "localizzazione e aggiunta di dati di esemplare"

- **Catalogazione**: creazione e modifica di un record bibliografico, cioè rilevamento secondo regole standard e immissione in una banca dati di dati bibliografici - quali intestazioni, descrizione, soggetti e Classificazione decimale Dewey; può includere anche l'"aggiunta di copia"

CBT : Catalogo Bibliografico Trentino, banca dati di proprietà della Provincia autonoma di Trento, istituita con LP 2/1980 e disciplinata dall'art. 18 della LP 15/2007, e in cui è catalogato il patrimonio bibliografico delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino.