

CAPITOLATO TECNICO
PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO SOPRA
SOGLIA COMUNITARIA DI:

Raccolta, catalogazione, conservazione, archiviazione e consultazione, anche su supporto informatico, di libri o di altro materiale utile per finalità di studio e ricerca presso le sedi del Sistema Bibliotecario di Ateneo dell’Università degli Studi di Trento

CAPITOLATO TECNICO

1. Obiettivi gestionali, autonomia e doveri dell'appaltatore

All'Appaltatore sono affidati i servizi al pubblico e di front-office, di conservazione, archiviazione e catalogazione libraria relativi alle biblioteche costitutive del Sistema bibliotecario di Ateneo. L'Appaltatore deve svolgere i servizi di seguito descritti nel rispetto delle consuetudini, delle norme vigenti e dei parametri fissati da UniTrento. Deve tuttavia adeguare con flessibilità le prestazioni di servizio e la propria organizzazione a mutamenti, sopravvenuti nel corso dell'esecuzione del contratto, rispetto a norme, procedure e prassi di lavoro, salvo il riconoscimento da parte di UniTrento di eventuali aggravii in termini di costi.

Nell'adempimento dei suoi compiti e nella gestione del proprio personale l'Appaltatore gode di piena autonomia organizzativa.

In quanto alla esecuzione dei servizi l'Appaltatore è tenuto:

- a servirsi di mezzi propri per l'ordinaria amministrazione dei servizi, per la disinfezione frequente di oggetti e spazi comuni utilizzati dagli operatori dell'appaltatore e per l'attività di consegna/movimentazione di volumi (per es. PC, cancelleria, materiali di consumo, gel/spray/salviette sanificanti per tastiere e piano di lavoro comune, manualistica per la catalogazione, veicolo per trasporto volumi tra le due sedi BUC, ecc.);

- in merito alla dotazione informatica va considerato che la normativa riguardante le misure minime di sicurezza e l'aggiornamento relativo alla protezione dei dati personali (GDPR), vietano il collegamento di apparecchiature informatiche diverse da quelle controllate dal supporto tecnico dell'amministrazione UniTrento, nel caso in cui dette apparecchiature debbano accedere ad aree riservate e altre risorse informative che potrebbero essere oggetto di attacchi informatici o furto di informazioni. Pertanto, per garantire l'operatività della dotazione informatica degli operatori, è necessario che l'Appaltatore utilizzi dei Personal Computer nella quantità opportuna e con le caratteristiche tecniche minime sotto riportate. Ne consegue che gli utilizzatori dei PC forniti dalla ditta per le attività stabilite nel contratto non potranno accedere alle funzioni di sistema della macchina (ad esempio installare software in maniera autonoma). L'operatività, gli aggiornamenti e quanto necessario per l'espletamento del lavoro sarà adeguatamente installato e configurato dal personale dell'Università;
- caratteristiche tecniche minime: Personal Computer fisso dotato di monitor da almeno 24 pollici o Personal Computer portatile di recente introduzione - dotati di presa per l'attacco alla rete dati dell'Università (connettore RJ45) - memoria centrale (RAM) di almeno 4 Gb - Unità storage SSD o meccanica con capacità minima di 256 Gb - almeno due porte USB 2.0 o superiori - tastiera italiana e mouse - scheda video con risoluzione supportata dal monitor scelto e comunque non inferiore allo standard 1080p Full HD - sistema operativo supportato Windows10;
- numero minimo di PC per sede:
 - 4 per BUC, via A.Libera, di cui 1 per catalogazione,
 - 2 per BUC, via Verdi,
 - 2 per Biblioteca di Scienze,
 - 2 per Biblioteca di Ingegneria,
 - 1 per Biblioteca di Scienze Cognitive

- a garantire il presidio vigile e continuato di tutti gli ambienti costitutivi di SBA, con adeguata presenza di personale;

- a provvedere quotidianamente alla cura, all'ordine e al controllo del patrimonio bibliografico conservato nelle sale di lettura e negli archivi/depositi delle biblioteche e a seguirne costantemente la crescita;

- a provvedere al recupero e alla fornitura dei documenti richiesti dagli utenti e conservati nei depositi delle Biblioteche; i tempi di attesa da parte degli utenti e la frequenza delle consegne sono fissati come segue: a) depositi annessi alla biblioteca di riferimento: consegna a 15 minuti da ciascuna richiesta; b) depositi decentrati afferenti alla BUC (Deposito 2): le richieste possono essere raggruppate, le consegne quotidiane debbono essere almeno quattro da lunedì a venerdì e almeno due il sabato;

- a effettuare attività di catalogazione, come più oltre specificato.

In quanto alla gestione del personale l'Appaltatore è tenuto:

- a nominare quattro diversi Referenti operativi delle attività svolte dal proprio personale presso ogni sede delle biblioteche del Sistema bibliotecario di Ateneo: Biblioteca Universitaria Centrale (BUC), Biblioteca di Ingegneria, Biblioteca di Scienze, Biblioteca di Scienze Cognitive; i Referenti operativi delle attività assumono anche il ruolo di referenti operativi per i rapporti con UniTrento;

- a provvedere all'addestramento del personale che svolge i servizi, a seguirne costantemente l'aggiornamento rispetto alle novità via via introdotte nell'ambito del Sistema bibliotecario di Ateneo o del Sistema bibliotecario trentino e a sopportare integralmente le spese per la formazione professionale necessaria a garantire l'esecuzione dei servizi; in particolare, i nuovi operatori devono essere formati anche mediante una compresenza di minimo 10 ore con un altro operatore esperto per quella sede;

- ad assumere su di sé il rischio di malattia e infortunio degli addetti ai servizi, assicurando in ogni caso la continuità e l'efficienza degli stessi;

- a garantire la massima puntualità nell'osservanza degli orari di servizio e la pronta sostituzione del personale indisponibile;

- a garantire una presenza adeguata di personale, sufficiente ad assicurare le prestazioni richieste e comunque non inferiore a quanto specificato di seguito circa il numero minimo di operatori in contemporanea presenza per fasce orarie (numero dedotto anche dalle indicazioni imposte dalle norme sulla sicurezza);

- a garantire che professionalità, stile e comportamenti del personale siano conformi alla posizione di lavoro in un ente di natura culturale, dedicato all'alta formazione, con largo afflusso di pubblico qualificato di studenti e studiosi;

- a fornire puntualmente al personale i dispositivi di protezione individuale (almeno una mascherina e due paia di guanti al giorno) necessari per svolgere in sicurezza le operazioni;

- a mettere a disposizione gli elenchi del personale in servizio presso le varie sedi del Sistema bibliotecario di Ateneo, in particolar modo gli operatori che dovranno accedere tramite account alla banca dati del Sistema Bibliotecario Trentino.

2. Descrizione delle sedi, orari, servizi e necessità di personale

2.1 BUC - Biblioteca Universitaria Centrale - Trento

La BUC è situata in via Adalberto Libera n. 3, nel nuovo quartiere Le Albere, progettato dall'architetto Renzo Piano. Afferiscono alla BUC anche una Sala studio e un deposito librario siti in via Verdi 8, presso il palazzo Cavazzani (a circa 1,5 km) e un altro deposito librario minore, sito in via Inama nell'interrato del Dipartimento di Economia e Management.

La BUC serve principalmente l'utenza afferente ai Dipartimenti di Lettere e Filosofia, di Sociologia e Ricerca Sociale, di Economia e Management e della Facoltà di Giurisprudenza e ha un'utenza potenziale universitaria di circa 9.500 persone (docenti e studenti). Prestiti e rinnovi 2018: 56.500.

L'edificio di via Adalberto Libera è articolato su 7 livelli, per circa 5.000 mq (dal piano -1 al +5) e 12 sale di lettura con librerie a scaffale aperto; la hall al piano terra è dotata di ampio bancone per informazioni e prestito; due postazioni secondarie per il personale sono dislocate in altrettante sale ai piani; le sale di lettura sono dotate di 450 posti a sedere e ospitano circa 180.000 volumi di monografie e le ultime due annate di 1.200 riviste correnti (per circa 5.300 ml di scaffalature). Nei magazzini chiusi (Deposito 1) al piano interrato sono collocati oltre 90.000 volumi di monografie e circa 200 testate di periodici correnti di diritto (per circa 3.300 ml di scaffalature). La Biblioteca è attrezzata con impianto antitaccheggio e autoprestito RFID.

Il palazzo Cavazzani - Sala studio di via Verdi 8 (Deposito 2) e il deposito di via Inama (Deposito 2) ospitano la gran parte della collezione dei periodici e circa 150.000 volumi di monografie, nonché la collezione dei libri antichi (per un totale di circa 14.000 metri di scaffalature). La Sala studio di via Verdi 8 è dotata di una hall, con cataloghi al pubblico, un bancone di accoglienza, due salette riservate per lo studio di gruppo e ampie sale per lo studio individuale, per complessivi 368 posti a sedere.

L'accesso alla BUC è libero e aperto a tutti i cittadini.

Orario di apertura e servizi – BUC, via A. Libera

Apertura al pubblico

Orari: lunedì – sabato 8.00-24.00 / domenica 14.00-21.00 (ingresso dell'operatore previsto alle 7.30 dal lunedì al venerdì per apertura zona uffici).

Orario ridotto con chiusura anticipata: a ridosso di alcune festività e nel mese di agosto (vedi calendario).

Le operazioni di chiusura e il deflusso degli utenti iniziano 15 minuti prima degli orari sopra esposti.

Servizi: Presidio, apertura e attività di reception; Consultazione, prestito, assistenza agli utenti; Gestione raccolte librerie e trasporto volumi dai depositi; Prestito interbibliotecario.

Orario di apertura e servizi – BUC, palazzo Cavazzani - Sala studio di via Verdi 8

Apertura al pubblico

Orari: lunedì – sabato 8.00–20.00 / domenica 14.00-21.00 (da metà dicembre a fine febbraio e da metà aprile a fine luglio – periodo esami – l'orario della domenica è il seguente: 9.00-21.00)

Le operazioni di chiusura e il deflusso degli utenti iniziano 15 minuti prima degli orari sopra esposti.

Servizi: Presidio e attività di reception; Consultazione, prestito e altri servizi informatizzati; Assistenza agli utenti; Gestione archivio librario; Prestito interbibliotecario.

Supporto tecnico alle operazioni di inventario estivo (controllo dati, aggiornamento del gestionale, reportistica, ecc.): 100 ore c/o BUC.

Necessità di personale

N. minimo di operatori per fasce orarie

BUC - via A. Libera

N. operatori						notturne	festive
	7.30-8.00	8.00-9.00	9.00-13.00	13.00-16.00	16.00-22.00	22.00-24.00	14.00-21.00
Lun	1	3	5	4	5	5	
Mar	1	3	5	4	5	5	
Mer	1	3	5	4	5	5	
Gio	1	3	5	4	5	5	
Ven	1	3	5	4	5	5	
Sab		3	5	5	5	5	
Dom							5

BUC - Sala studio di via Verdi 8

N. operatori						festive
	8.00-9.00	9.00-13.00	13.00-14.00	14.00-16.00	16.00-20.00	14.00-21.00*
Lun	1	2	1	1	1	
Mar	1	2	2	1	1	
Mer	1	2	1	1	1	
Gio	1	2	1	1	2	
Ven	1	2	1	1	1	
Sab	1	2	1	1	1	
Dom						1

(*N.B.: da metà dicembre a fine febbraio e da metà aprile a fine luglio – periodo esami – l'orario della domenica è 9.00-21.00)

2.2 Biblioteca di Scienze - Povo di Trento

La biblioteca si trova nel Polo Scientifico Ferrari 1, in via Sommarive 5 a Povo di Trento. È collocata in un edificio inaugurato nel 2010, autonomo, con ingresso proprio. Serve principalmente i corsi di laurea in Fisica, Matematica, Ingegneria informatica, Ingegneria delle Telecomunicazioni, Ingegneria Industriale, Biotecnologie.

L'edificio sede della biblioteca è disposto su due livelli più uno interrato; la superficie al pubblico è di circa 1500 mq; il patrimonio librario, che è costituito da circa 41.000 volumi, è disposto a scaffale aperto sui due piani completamente accessibili all'utenza. La collocazione dei libri a scaffale avviene secondo la classificazione corrispondente alla CDD.

Le riviste, circa 1.200 titoli, sono invece conservate in un archivio al piano interrato e disposte in ordine alfabetico in scaffali di tipo compact. L'accesso al deposito è riservato al personale e, in modalità controllata, a docenti e ricercatori. In archivio è posta anche una piccola sezione di libri poco richiesti.

I posti a sedere nelle varie sale di lettura sono circa 320, disposti principalmente al primo piano; i tavoli del primo piano sono attrezzati con prese elettriche; a piano terra vi è una emeroteca con l'ultima annata di circa 100 riviste correnti e un'altra sala lettura; all'interno della struttura è collocata anche la copisteria.

La biblioteca è dotata di autoprestito e di varchi antitaccheggio con tecnologia RFID. Sono altresì presenti terminali per la ricerca a catalogo e per la consultazione delle tesi.

Al primo piano vi sono due salette per riunioni/lavoro di gruppo prenotabili dagli studenti tramite l'utilizzo di un form online. L'accesso è controllato.

L'accesso alla Biblioteca di Scienze è libero e aperto a tutti i cittadini.

Orario di apertura e servizi della Biblioteca di Scienze

Apertura al pubblico

Orari: lunedì – venerdì: 8.00-22.00. Sabato: 8.00-18.00.

Orario del personale previsto dalle 7.45 per ritiro quotidiani; il personale prima di aprire la biblioteca dovrà recarsi all'edicola (in piazza di Povo) a circa 5 minuti dalla biblioteca per ritirare i quotidiani (solo dal lunedì al venerdì).

Orario ridotto con chiusura anticipata: a ridosso di alcune festività o nel periodo estivo (vedi calendario).

Le operazioni di chiusura e il deflusso degli utenti iniziano 15 minuti prima degli orari sopra esposti.

Servizi: Presidio, apertura e attività di reception; Consultazione, prestito, assistenza agli utenti; Gestione raccolte librerie; Prestito interbibliotecario.

Supporto tecnico alle operazioni di inventario estivo (controllo dati, aggiornamento del gestionale, reportistica, ecc.): 30 ore c/o Biblioteca Scienze.

Necessità di personale

N. minimo di operatori nel corso dell'apertura giornaliera: un operatore.

Per incentivare la conoscenza delle sedi, del loro patrimonio bibliografico, della loro utenza e per permettere un più efficace e costante riordino della collezione, l'Appaltatore è tenuto ad assicurare, sia a Scienze-Povo sia a Ingegneria-Mesiano, sia a Scienze Cognitive-Rovereto, la presenza di almeno due operatori dedicati alla stessa biblioteca per un numero minimo di 20 ore settimanali ciascuno, corrispondente ad un minimo di 4 ore giornaliere dal lun. al ven., da prestarsi all'interno delle due fasce di maggior flusso di utenza (7.45-12.00 e 12.00-17.00).

2.3 Biblioteca di Ingegneria – Mesiano di Trento

La nuova biblioteca è attualmente in fase di realizzazione: l'apertura nella nuova sede è prevista per fine anno 2020. Il nuovo edificio è posto all'interno del campus universitario di Mesiano. Serve principalmente l'utenza afferente al Dipartimento di Ingegneria civile, ambientale e meccanica.

La biblioteca risulta articolata su due livelli, oltre ad uno interrato con funzione di deposito; la distribuzione si trova sul livello più alto, a piano strada, mentre il piano terra ospita sale di lettura; le opere sono collocate a scaffale aperto: sono presenti circa 32.000 monografie; inoltre la biblioteca avrà una emeroteca con l'annata corrente delle riviste cartacee e una sala dedicata alla collezione dei testi e delle riviste di architettura. Gli utenti possono accedere direttamente all'intero patrimonio bibliografico di monografie e a tutto il posseduto delle riviste di architettura e dei periodici con abbonamenti attivi (circa 150 testate). Sezioni minori del patrimonio (circa 1.000 volumi di monografie e l'archivio dei periodici cessati) sono conservati nel deposito. Quest'ultimo è ad accesso controllato.

La biblioteca sarà dotata di impianto RFID per l'antitaccheggio e l'autoprestito. Le sale hanno una capienza di circa 300 posti a sedere. Sono presenti salette per riunioni di gruppo con accesso controllato e una sala per conferenze e proiezioni.

L'accesso alla Biblioteca di Ingegneria è libero e aperto alla cittadinanza.

Orario di apertura e servizi della Biblioteca di Ingegneria

Apertura al pubblico

Orari: lunedì – giovedì 8.00-22.00; venerdì: 8.00-20.00

Orario del personale previsto dalle 7.45 per ritiro quotidiani. Il personale prima di aprire la biblioteca dovrà recarsi all'edicola più vicina (in piazza di San Donà a circa 5 minuti dalla biblioteca) per ritirare i quotidiani.

Orario ridotto con chiusura anticipata: a ridosso di alcune festività o nel periodo estivo (vedi calendario).

Le operazioni di chiusura e il deflusso degli utenti possono iniziare 15 minuti prima degli orari sopra esposti.

Servizi: Presidio, apertura e attività di reception; Consultazione, prestito; Assistenza agli utenti; Gestione raccolte librerie.

Supporto tecnico alle operazioni di inventario estivo (controllo dati, aggiornamento del gestionale, reportistica, ecc.): 30 ore c/o Biblioteca Ingegneria.

Necessità di personale

N. minimo di operatori per fasce orarie

N. operatori				
	7.45-15.00	15.00-17.00	17.00-20.00	20.00-22.00
lun	1	2	1	1
mar	1	2	1	1
mer	1	2	1	1
gio	1	2	1	1
ven	1	2	1	

Per incentivare la conoscenza delle sedi, del loro patrimonio bibliografico, della loro utenza e per permettere un più efficace e costante riordino della collezione, l'Appaltatore è tenuto ad assicurare, sia a Scienze-Povo sia a Ingegneria-Mesiano, sia a Scienze Cognitive-Rovereto, la presenza di almeno due operatori dedicati alla stessa biblioteca per un numero minimo di 20 ore settimanali ciascuno, corrispondente ad un minimo di 4 ore giornaliere dal lun. al ven., da prestarsi all'interno delle due fasce di maggior flusso di utenza (7.45-12.00 e 12.00-17.00).

2.4 Biblioteca di Scienze cognitive – Rovereto (TN)

La Biblioteca conserva il materiale documentario a supporto dell'attività didattica e di ricerca dei dipartimenti e centri UniTrento che hanno sede a Rovereto, ovvero del Dipartimento di Psicologia e scienze cognitive e del Centro interdipartimentale mente/cervello (Cimec).

Ha sede presso la biblioteca Civica "Girolamo Tartarotti" in corso Bettini 43; l'accesso avviene dal medesimo ingresso della Civica. La biblioteca è situata a pianterreno, all'interno di un'ampia sala, dove sono collocati sia i posti a sedere che le scaffalature con le monografie (circa 8.000 volumi disposti secondo la CDD); la collezione delle riviste è ospitata in un magazzino negli interrati, accessibile solo al personale. Tutta la collezione è ricercabile a catalogo informatizzato. In sala sono presenti sei terminali per la ricerca. La biblioteca è dotata di wifi con rete UniTrento. I posti a sedere sono circa 60.

L'accesso alla biblioteca è libero e aperto alla cittadinanza, oltre che all'utenza studentesca.

Orario di apertura e servizi della Biblioteca di Scienze Cognitive

Apertura al pubblico

Orari: lunedì – venerdì 8.30-19.00

Le operazioni di chiusura e il deflusso degli utenti possono iniziare 15 minuti prima degli orari sopra esposti.

Servizi: Presidio, apertura e attività di reception; Consultazione, prestito; Assistenza agli utenti; Gestione raccolte librerie; Prestito interbibliotecario.

Necessità di personale

N. minimo di operatori nel corso dell'apertura giornaliera: un operatore.

Per incentivare la conoscenza delle sedi, del loro patrimonio bibliografico, della loro utenza e per permettere un più efficace e costante riordino della collezione, l'Appaltatore è tenuto ad assicurare, sia a Scienze-Povo sia a Ingegneria-Mesiano, sia a Scienze Cognitive-Rovereto, la presenza di almeno due operatori dedicati alla stessa biblioteca per un numero minimo di 20 ore settimanali ciascuno, corrispondente ad un minimo di 4 ore giornaliere dal lun. al ven., da prestarsi all'interno delle due fasce di maggior flusso di utenza (7.45-12.00 o 12.00-17.00).

3. Aspetti costitutivi dei servizi

Si fornisce di seguito un elenco, dettagliato ma non esaustivo, degli aspetti costitutivi dei servizi richiesti.

3.1 Presidio, attività di reception, apertura e chiusura della biblioteca, logistica

- ritiro dei quotidiani in edicola, timbratura, esposizione (solo biblioteche di Scienze e Ingegneria);
- accesso e apertura delle porte, eventuale disattivazione allarme;
- predisposizione di tutti i locali della Biblioteca: controllo e/o avvio di luci, temperatura, aereazione; avvio dei pc-terminali e dell'impianto di autoprestito;
- gestione delle chiavi/badge dei locali chiusi, dei bagni, dei locali tecnici, degli armadietti (controllo, registrazione e distribuzione delle chiavi a tecnici e fornitori, etc.);
- presidio sul corretto funzionamento degli impianti di condizionamento e climatizzazione con relativo utilizzo del sistema domotico (luci, temperatura, clima, tende);
- controllo costante del flusso di utenti, anche attraverso apparecchi di videosorveglianza, in tutti gli ambienti della biblioteca: vigilanza sul rispetto del patrimonio della biblioteca, sull'osservanza del silenzio, del decoro e delle norme che regolano le modalità di occupazione dei posti a sedere, anche in ottemperanza alle misure per il contenimento della diffusione dei virus; eventuale segnalazione al personale UniTrento di situazioni particolari e alle forze dell'ordine nei casi di pericolo per le cose o le persone;
- vigilanza sulla disposizione degli arredi, anche in ottemperanza alle misure per il contenimento della diffusione dei virus, ed eventuale intervento per ripristinare l'ordine di sedie, tavoli, coperture dei pozzetti per l'alimentazione elettrica;

- controllo, vigilanza e relativa segnalazione di guasti agli impianti o al mobilio, di disservizi riscontrati e, in generale, di ogni necessità particolare che sia evidenziata;
- allestimento e aggiornamento bacheche e tavoli di manifesti, locandine e annunci;
- recupero e custodia degli oggetti smarriti dagli utenti;
- accogliimento fornitori, corrieri, merci, corrispondenza, ritiro e smistamento posta dalle reception (per es. da dalla reception di “Povo 1” oppure dalla reception di “Mesiano”);
- assistenza e supporto logistico nel caso di eventi e/o conferenze: uso impianti audio/video, allestimento delle sale, controllo ingressi;
- assolvimento degli obblighi e adempimenti dettati dalla normativa per la sicurezza, secondo le procedure vigenti, anche in ottemperanza alle misure per il contenimento della diffusione dei virus (uso dei DPI e distanziamento).

In chiusura:

- controllo accurato dell’uscita di tutti gli utenti dall’intero edificio;
- chiusura di tutte le apparecchiature elettriche e elettroniche e spegnimento luci;
- chiusura di porte e finestre e chiusura a chiave delle porte interne quando necessario;
- attivazione allarme e chiusura delle porte di accesso all’edificio.

L’apertura e la chiusura dei locali potranno in ogni caso essere effettuate anche dal personale di UniTrento.

3.2 Consultazione, prestito, fornitura e trasporto volumi, altri servizi informatizzati

- fornitura agli utenti di libri e riviste conservati in tutti gli ambienti delle biblioteche sopradescritte; controllo costante delle richieste ricevute online relative alle opere nei depositi e relativa fornitura.

Il trasporto dei volumi dai depositi decentrati alla BUC (circa 1,5 km), è integralmente a carico dell’Appaltatore e va effettuato con personale in servizio alla BUC che si distacca per 30 minuti circa per ogni viaggio di andata e ritorno; il viaggio va effettuato di norma con mezzo dell’Appaltatore, ma in alcuni casi può essere effettuato a piedi (per es. strada innevata, pochi volumi da trasportare, ecc.); la consegna è prevista 4 volte al giorno dal lunedì al venerdì e 2 volte la mattina del sabato; questa la frequenza giornaliera delle consegne:

- richieste pervenute alla BUC entro le 9.00, disponibili dopo le 10.00;
- richieste pervenute alla BUC entro le 12.00, disponibili dopo le 13.00;
- richieste pervenute alla BUC entro le 16.00, disponibili dopo le 17.00;
- richieste pervenute alla BUC entro le 19.00, disponibili dopo le 20.00;

- fornitura di volumi e di articoli in scansione digitale per l’attività di prestito interbibliotecario nazionale/internazionale, secondo la prassi vigente;

- registrazione nel gestionale ILS dei prestiti, delle restituzioni, delle prenotazioni, dei rinnovi e delle consultazioni, secondo le norme vigenti;

- raccolta e registrazione dati statistici secondo la prassi vigente e/o secondo necessità/scopi specifici che intervengano nel corso dell'esecuzione del contratto;
- registrazione dei nuovi iscritti ai servizi bibliotecari e fornitura della tessera d'identificazione;
- fornitura permessi agli utenti per l'accesso ai depositi;
- controllo dei volumi a prestito scaduto e/o della situazione prestiti degli utenti; spedizione (per e-mail o posta ordinaria) degli avvisi di sollecito per la restituzione di volumi a prestito scaduto; applicazione delle sanzioni agli utenti secondo le norme vigenti;
- comunicazioni di disponibilità per volumi richiesti, prenotati e rientrati dal prestito;
- gestione integrale del prestito interbibliotecario entro il Sistema bibliotecario trentino nel rispetto del regolamento e degli adempimenti previsti dal Servizio attività culturali della Provincia Autonoma di Trento (in particolare, conseguimento dell' "account CBT");
- cambio di segnatura a catalogo, con relativa stampa e applicazione di etichette, ai volumi che richiedono ricollocazione;
- gestione della consultazione del fondo dei libri antichi secondo procedure vigenti;
- gestione del sistema di consultazione delle tesi di laurea in formato digitale e/o cartaceo e controllo del rispetto delle norme di consultazione da parte degli utenti;
- gestione dei sistemi di prenotazione online delle sale riservate (presso la BUC, la Sala studio di via Verdi le Sale della Biblioteca di Scienze, etc.)

3.3 Attività di assistenza e d'informazione agli utenti

- Assistenza assidua agli utenti sia al bancone sia nelle sale studio. Le aree del bancone e le hall di ingresso devono essere sempre presidiate con almeno un operatore e con un massimo di due. In caso di compresenza di almeno due operatori tutti gli altri ambienti aperti al pubblico debbono essere costantemente ed equamente percorsi e frequentati;
- informazioni (anche telefoniche e via e-mail) e assistenza agli utenti sulla struttura della biblioteca, sui servizi e sulle apparecchiature disponibili, sulla dislocazione del materiale bibliografico e informativo, sulle norme di comportamento e sui regolamenti, sulla disponibilità di opere, sul proprio status nei confronti della biblioteca (prestiti, scadenze, etc.);
- prima assistenza e informazione agli utenti sulle modalità d'uso del catalogo on-line e degli altri servizi informativi on-line offerti dal Sistema bibliotecario di Ateneo (pagine web, banche dati, cataloghi di periodici, delle tesi di laurea, etc.);
- assistenza di base agli utenti nell'uso delle macchine fotocopiatrici self-service.

3.4 Gestione delle raccolte librerie a scaffale aperto e nei depositi librari e cura della collezione

- controllo e manutenzione costante dell'ordinamento dei volumi sia a scaffale aperto sia nei depositi chiusi;

- ricollocazione delle opere consultate o restituite dagli utenti (tale operazione va effettuata dopo 72 ore dalla consultazione o dalla restituzione, in ottemperanza alle misure per il contenimento della diffusione dei virus, la c.d. “quarantena”, finchè tali misure saranno in vigore);
- collocazione sugli scaffali del materiale di nuova acquisizione;
- individuazione e segnalazione di eventuali errori rispetto alla segnatura dei volumi;
- segnalazione di libri scomparsi e/o ritrovati;
- stampa e sostituzione di etichette scollate o deteriorate e/o applicazione di nastro protettivo;
- segnalazione delle opere (volumi di monografie e, soprattutto, di periodici) che abbisognano di rilegatura e relativa registrazione;
- cura dell’allineamento dei volumi e controllo dei sostegni metallici;
- spostamento di blocchi anche rilevanti di libri e/o riviste;
- rassegna inventariale accurata e continuata della collezione, soprattutto dalla sezione a scaffale aperto (secondo modalità e tempi stabiliti);
- supporto tecnico alle operazioni di inventario estivo (controllo dati, aggiornamento del gestionale, reportistica, ecc.): 100 ore c/o BUC, 30 ore c/o Biblioteca Scienze, 30 ore c/o Biblioteca Ingegneria.

3.5 Catalogazione

Il servizio richiesto consiste nella catalogazione di pubblicazioni in più lingue (prevalentemente italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo) e attività connesse, come in seguito specificato.

La catalogazione dovrà essere effettuata adottando la normativa in uso nel Sistema Bibliotecario Trentino (SBT) (RICA, ISBD, DDC 22. edizione integrale e successive, Soggettario dell’ICCU e Liste di aggiornamento della Biblioteca nazionale centrale di Firenze) e utilizzando il programma di automazione del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT), in conformità con le specifiche tecniche adottate dal Sistema bibliotecario di Ateneo.

Per l’effettuazione del servizio si richiede la disponibilità di catalogatori con preparazione ed esperienza professionale specifica nell’ambito della catalogazione bibliografica, e abilitati dal Servizio Attività Culturali della Provincia Autonoma di Trento ad immettere informazioni bibliografiche negli archivi elettronici del CBT (in possesso, cioè, del cosiddetto “patentino di catalogazione del CBT”). Il personale impiegato deve possedere i seguenti requisiti di base:

- diploma di istruzione secondaria di secondo grado;
- frequenza di un percorso formativo di catalogazione bibliografica di almeno 80 ore;
- esperienza almeno triennale nella catalogazione bibliografica, documentata da strutture bibliotecarie oppure
- 1200 nuovi record bibliografici creati nell’ultimo triennio, documentati da strutture bibliotecarie;
- abilitazione alla catalogazione bibliografica nel Sistema informativo Bibliotecario Trentino o in altri Sistemi informativi bibliotecari, in Italia o all’estero.

A beneficio dei catalogatori impiegati nel presente appalto, dotati di abilitazione in un Sistema informativo bibliotecario non trentino, il competente Servizio Attività culturali della Provincia Autonoma di Trento provvederà ad organizzare un percorso formativo finalizzato alla catalogazione, per conseguire l’abilitazione al Sistema informativo Bibliotecario Trentino. Il percorso di 40 ore è gratuito ed il personale vi partecipa in orario di servizio, regolarmente retribuito. Verranno formati fino ad un massimo di 3 catalogatori nell’arco della durata contrattuale.

Il servizio dovrà essere eseguito in conformità alle direttive specificatamente impartite dall'Università e sotto la direzione tecnica della medesima.

L'Appaltatore dovrà occuparsi prevalentemente della catalogazione di monografie di nuova acquisizione (acquisti, doni, scambi), eseguendo la verifica dei dati bibliografici presenti, l'inserimento e/o la modifica e/o il completamento della catalogazione descrittiva, la catalogazione semantica, la collocazione, l'inventariazione della copia, la stampa dell'etichetta.

All'Appaltatore potrà essere inoltre richiesto di catalogare periodici, di inserire in CBT dati bibliografici relativi a nuovi ordini, di ricevere volumi eseguendo le opportune verifiche dei dati già inseriti, di aggiungere copie a record bibliografici già esistenti, di effettuare controlli di liste bibliografiche, e tutto quant'altro serve per il completamento delle attività connesse alla catalogazione (stampa etichette, attivazione RFID, ecc.).

Si richiede, da parte del catalogatore, la compilazione di un modulo statistico relativo alle attività svolte quotidianamente.

L'Appaltatore dovrà svolgere il servizio con mezzi autonomi (per es. PC, cancelleria, materiali di consumo, manualistica per la catalogazione, ecc.) presso gli uffici del Sistema bibliotecario di Ateneo in via Adalberto Libera, 3 a Trento. Per le caratteristiche dei PC si veda il punto "1. Obiettivi gestionali, autonomia e doveri dell'Appaltatore" che precede.

Verrà messa a disposizione del catalogatore uno spazio dedicato, con accesso alla rete d'Ateneo, che potrà essere utilizzato durante l'orario di apertura della struttura, indicativamente nelle seguenti fasce orarie: lunedì-giovedì: 8:00-18:00; venerdì 8:00-15:00.

E' richiesta la presenza di un catalogatore per 5 ore al giorno dal lunedì al venerdì per 220 giorni all'anno.

Sono previsti almeno 5 giorni di assenza nel mese di agosto e almeno 5 giorni nel periodo natalizio. I rimanenti giorni di assenza devono essere preventivamente autorizzati dall'Università e potranno essere decisi in base ai flussi di lavoro del Sistema bibliotecario di Ateneo.

L'Università si riserva di accertare periodicamente, anche a campione, la regolare esecuzione del lavoro; la carenza dei contenuti o l'insufficienza dei dati richiesti negli elaborati comportano l'obbligo di correzione senza oneri aggiuntivi per l'Università.

4. Personale dell'Appaltatore

Il personale impiegato nello svolgimento dei Servizi di cui al presente Capitolato prestazionale deve essere in possesso di qualità e attitudini consone a un lavoro a diretto contatto col pubblico di un'istituzione culturale. Deve essere affidabile, riservato, dotato di stile e professionalità e in particolare:

- a) avere un'ottima padronanza della lingua italiana;
- b) saper leggere e interpretare una scheda catalografica in tutte le sue parti;
- c) saper utilizzare i software gestionali in uso nel Sistema bibliotecario di Ateneo in particolare quelli relativi al prestito, alla ricerca bibliografica e al trattamento/modifica del record copia della scheda catalografica; questi ultimi necessitano il possesso dell' "account CBT", rilasciato dal Servizio attività culturali della Provincia Autonoma di Trento;

d) conoscere la struttura e il contenuto del portale dell'Università di Trento e del portale del Sistema bibliotecario di Ateneo (a titolo indicativo e non esaustivo, si elencano alcune delle principali funzionalità: Quick links, Esse3, Strutture dell'Ateneo, Didattica, News, Eventi, Organizzazione, Servizi);

e) essere in grado di utilizzare i servizi on-line forniti dal Sistema bibliotecario di Ateneo (banche dati, periodici elettronici, e-books, etc.);

f) saper usare i programmi Word ed Excel per la redazione di documenti di lavoro, liste bibliografiche, elenchi statistici, etc.

g) conoscere a fondo le modalità e i processi di lavoro;

h) completare i processi di lavoro secondo i tempi prescritti e provvedere a un adeguato passaggio di informazioni e di consegne tra un turno di lavoro e l'altro;

i) accogliere con prontezza le novità operative introdotte nel corso dell'esecuzione del contratto;

l) conoscere i regolamenti in vigore presso la Biblioteca, operare conformemente ad essi, applicarli con misura e solerzia, in armonia con quanto stabilito dagli organi preposti del Sistema bibliotecario e di UniTrento;

m) portare ben visibile una tessera di riconoscimento, corredata da fotografia, in conformità all'art. 26, comma 8 del D.Lgs. 81/2008 e indossare la tenuta da lavoro o altro accessorio concordato (per es. "nastro-portabadge" colorato) per essere immediatamente riconoscibile dagli utenti;

n) essere dotati di attestati di formazione in corso di validità per il primo soccorso (d.lgs. 81/2008 e DM 388/2003) e antincendio – rischio elevato (d.lgs. 81/2008 e DM 10.03.1998) con verifica dell'idoneità tecnica (L. 609/1996) e relative nomine da parte dell'Appaltatore, per collaborare con UniTrento nella gestione della sicurezza, assumendo anche le funzioni di addetti all'attuazione delle misure di prevenzione incendi, e lotta antincendio, di evacuazione dei luoghi di lavoro in caso di pericolo grave ed immediato, di salvataggio, primo soccorso e comunque gestione dell'emergenza di cui all'art. 18 comma 3 del d.lgs. 81/2008. Le misure di prevenzione incendi possono comprendere la sorveglianza (controllo visivo) periodica quotidiana/mensile dei presidi di soccorso e antincendio per verificarne le normali condizioni operative.

o) indossare i DPI prescritti, forniti dall'Appaltatore, e rispettare le procedure di sanificazione, in ottemperanza alle misure per il contenimento della diffusione dei virus.

UniTrento si riserva la facoltà di richiedere documentazione attestante il possesso dei requisiti di cui al presente articolo. UniTrento si riserva la facoltà di escludere, in qualsiasi momento, delle persone che si rivelassero in difetto rispetto alle attitudini, alle abilità e alle certificazioni sopra elencate. L'Appaltatore avrà l'obbligo di comunicare i nominativi dei sostituti a UniTrento.

Si allega a titolo esemplificativo il calendario delle aperture delle sedi per il periodo dal 1 dicembre 2019 al 30 novembre 2020.