

**CAPITOLATO PRESTAZIONALE DEI SERVIZI CENTRALIZZATI DELLA RETE
DELLE BIBLIOTECHE VICENTINE (Parte tecnica)**

Indice

.....	2
1. INFORMAZIONI GENERALI.....	3
1.1 Oggetto della gara.....	3
1.2. La Rete delle Biblioteche Vicentine (RBV).....	4
2. FASE CONCLUSIVA DEL PROCEDIMENTO – OBBLIGHI DELL’AGGIUDICATARIA.....	7
2.1 Personale.....	7
2.2 Rifiuto sottoscrizione del contratto.....	8
2.3 Brevetti e diritti d'autore.....	8
3. SERVIZI DI GESTIONE DELLA PIATTAFORMA INFORMATICA GENERALE.....	8
3.1. Assistenza e manutenzione delle istanze della piattaforma ClavisNG.....	8
3.1.1. Manutenzione correttiva (correzione di malfunzionamenti applicativi).....	9
3.1.2. Manutenzione ordinaria di tipo sistemistico.....	9
3.1.3. Manutenzione migliorativa (gestione proattiva e reattiva della piattaforma).....	9
3.1.4. Servizi di supporto aggiuntivi, quali monitoraggio, tuning, stress test.....	10
3.1.5. Predisposizione e gestione degli ambienti di pre-produzione e manutenzione correttiva	10
3.1.6. Predisposizione di piattaforma di Trouble ticketing.....	10
3.1.7. Finestra temporale di erogazione del servizio di manutenzione, assistenza e segnalazione tramite piattaforma di Trouble ticketing, nonché di contatti tramite numero telefonico fisso.....	10
3.1.8. SLA (Service Level Agreement).....	10
3.1.9. Formazione e addestramento.....	12
3.1.10. Manualistica.....	12
3.1.11. Statistiche ed elaborazione dati.....	12
3.1.12. Gestione indirizzo web.....	12
3.1.13. Circolazione a bacini.....	12
3.2 Outsourcing completo dei sistemi informativi, incluse le attività di back-up e di gestione della sicurezza dei dati.....	13
3.3 Assistenza specifica per la gestione dei contenuti informativi e della loro organizzazione sul portale DiscoveryNG.....	13
3.4 Gestione delle attività di attivazione/disattivazione degli operatori.....	13
4. MODULI SOFTWARE PER LA CONNESSIONE CON SISTEMI ESTERNI E SERVIZI COMPLEMENTARI.....	14
4.1 Gestione di sistemi di invio automatico e-mail, sms e messaggi telegram per i servizi all'utenza delle biblioteche RBV.....	14
4.2 Catalogazione derivata, repository di immagini, abstract e indici, attività di bonifica del catalogo.....	14
4.3 Aggiornamento periodico della base dati catalografica di ClavisNG con le registrazioni bibliografiche provenienti dal Polo SBN Veneto per le biblioteche RBV che inseriscono dati catalografici sulla piattaforma SBN.....	15
4.4 Disponibilità di una piattaforma off-line per la consultazione del catalogo per la Casa Circondariale di Vicenza.....	15
4.5 Disponibilità di postazioni di richiesta dei documenti bibliografici per la consultazione e il	

prestito presso le sedi delle biblioteche Bertoliana di Vicenza e Comunale di Bassano del Grappa	15
4.6 Installazione, manutenzione e assistenza di una modalità per la gestione del prestito senza personale (autoprestito-barcode) presso il Centro Civico di Ferrovieri gestito in esternalizzazione per conto del Comune di Vicenza.....	16
4.7 Gestione di un servizio di mailing list per i bibliotecari di RBV.....	16
4.8 Gestione dell'interfacciamento della city-card "Valdagno-Card" con il software ClavisNG presso la Biblioteca di Valdagno.....	16
4.9 Servizio di gestione delle fotocopie presso la Biblioteca di Arzignano.....	16
4.10 Servizio di <i>Smart Locker</i> presso la Biblioteca di Arzignano.....	17
4.11 Integrazione della telecamera conta-accessi presso le biblioteche di Valdagno e Arzignano	17
4.12 Colloquio anagrafica gestionale Clavis con anagrafica gestionale wifi gestito da Pasubio tecnologia srl.....	17
4.13 Fornitura di un applicativo per la gestione delle postazioni staff RFID.....	17
5. INTEGRAZIONE DI UNA PIATTAFORMA PER LA DISPONIBILITÀ DI PUBBLICAZIONI DIGITALI.....	17
5.1 Caratteristiche del servizio e sua integrazione con DiscoveryNG.....	17
5.2 Fornitura di risorse a pagamento.....	18
6. GESTIONE COMPLETA DEL SERVIZIO DI SMISTAMENTO E TRASPORTO DELL'INTERPRESTITO (PRESTITO DI DOCUMENTI BIBLIOGRAFICI TRA BIBLIOTECHE RBV), CHE INCLUDA LE ATTIVITÀ DI HELP DESK E ASSISTENZA.....	18
7. SERVIZIO DI ACQUISIZIONI COORDINATE PER LE BIBLIOTECHE RBV DI MATERIALE BIBLIOGRAFICO E MULTIMEDIALE.....	22
7.1 Oggetto della gara.....	22
7.2 Piattaforma per il coordinamento delle acquisizioni.....	23
7.3 Catalogazione dei materiali bibliografici e multimediali acquistati.....	23
7.4 Consegna dei materiali bibliografici e multimediali acquistati.....	23
7.5 Fatturazione e pagamento degli acquisti bibliografici.....	24
8. ESTENSIONE DI TUTTI I SERVIZI SOPRA ELENCATI AD ULTERIORI BIBLIOTECHE INDICATE DALLA PROVINCIA DI VICENZA.....	24

1. INFORMAZIONI GENERALI

1.1 Oggetto della gara

Oggetto della gara sono i servizi di gestione centralizzata della Rete delle Biblioteche Vicentine a cui potranno accedere i Comuni convenzionati della Rete delle Biblioteche Vicentine (RBV, <http://rbv.biblioteche.it/>), come previsto all'art. 4 della Convenzione approvata con Deliberazione di Consiglio Provinciale n. 9 del 29/03/2018.

In particolare, l'affidatario dovrà erogare i seguenti servizi, come meglio specificato a partire dall'art. 3:

1. assistenza e manutenzione delle istanze della piattaforma ClavisNG;
2. outsourcing completo dei sistemi informativi, incluse le attività di back-up e di gestione della sicurezza dei dati;
3. assistenza specifica per la gestione dei contenuti informativi e della loro organizzazione sul portale DiscoveryNG;
4. gestione delle attività di attivazione/disattivazione degli operatori;
5. gestione di sistemi di invio automatico e-mail, sms, e messaggi telegram per i servizi all'utenza delle biblioteche RBV;
6. catalogazione derivata, repository di immagini, abstract e indici, attività di bonifica del catalogo;
7. aggiornamento periodico della base dati catalogafica di ClavisNG con le registrazioni bibliografiche provenienti dal Polo SBN Veneto per le biblioteche RBV che inseriscono dati catalogafici sulla piattaforma SBN;
8. disponibilità di una piattaforma off-line per la consultazione del catalogo per la Casa Circondariale di Vicenza;
9. disponibilità di postazioni di richiesta dei documenti bibliografici a magazzino per la consultazione e il prestito presso le sedi delle biblioteche Bertoliana di Vicenza e Comunale di Bassano del Grappa;
10. installazione, manutenzione e assistenza di una modalità per la gestione del prestito senza personale (autoprestito-barcode) presso il Centro Civico di Ferrovieri gestito in esternalizzazione per conto del Comune di Vicenza;
11. gestione di un servizio di mailing list per i bibliotecari di RBV;
12. gestione dell'interfacciamento della city card con il Software Clavis presso la Biblioteca di Valdagno;
13. servizio di gestione delle fotocopie presso la Biblioteca di Arzignano;
14. servizio di Smart Locker presso la Biblioteca di Arzignano;
15. integrazione della telecamera conta-accessi presso le biblioteche di Valdagno e Arzignano;
16. servizio di gestione colloquio anagrafica gestionale Clavis con anagrafica gestionale wifi gestito da Pasubio tecnologia srl;
17. fornitura di un applicativo per la gestione delle postazioni staff RFID;
18. integrazione di una piattaforma per la disponibilità di pubblicazioni digitali e edicola digitale;
19. gestione completa del servizio di smistamento e trasporto dell'interprestito (prestito di documenti bibliografici tra biblioteche RBV), che includa le attività di help desk e assistenza;
20. servizio di acquisizioni coordinate per le biblioteche RBV di materiale bibliografico e multimediale;
21. disponibilità di una piattaforma per il coordinamento delle acquisizioni;

22. fornitura di catalogazione per i materiali bibliografici e multimediali acquistati;
23. consegna dei materiali bibliografici e multimediali acquistati;
24. estensione di tutti i servizi sopra elencati ad ulteriori biblioteche, che aderiranno successivamente alla data di pubblicazione della presente gara alla RBV, previa indicazione della Provincia.

I sistemi informativi qui citati sono basati sulla piattaforma open source ClavisNG (ILS) e DiscoveryNG (OPAC). Nel seguito di questo documento, per brevità, la piattaforma in oggetto verrà sinteticamente denominata *ClavisNG*, includendo in tale definizione sia l'ILS (ClavisNG) che l'OPAC (DiscoveryNG).

1.2. La Rete delle Biblioteche Vicentine (RBV)

La Rete delle Biblioteche Vicentine è composta attualmente da 92 comuni con le seguenti biblioteche, che implementano in vario modo il catalogo unico della Rete:

COMUNE	DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA
Altavilla Vicentina	Biblioteca comunale di Altavilla Vicentina
Arsiero	Biblioteca comunale di Arsiero
Arzignano	Biblioteca comunale di Arzignano
Asiago	Biblioteca comunale di Asiago
Barbarano-Mossano	Biblioteca comunale di Barbarano-Mossano – Sede di Barbarano
Barbarano-Mossano	Biblioteca comunale di Barbarano-Mossano – Sede di Mossano
Bassano del Grappa	Biblioteca "Teofilo Folengo"
Bassano del Grappa	Biblioteca comunale di Bassano del Grappa
Bolzano Vicentino	Biblioteca comunale di Bolzano Vicentino
Breganze	Biblioteca comunale di Breganze
Brendola	Biblioteca comunale di Brendola
Bressanvido	Biblioteca comunale di Bressanvido
Caldogno	Biblioteca comunale di Caldogno
Caltrano	Biblioteca comunale di Caltrano
Camisano Vicentino	Biblioteca comunale di Camisano Vicentino
Campiglia dei Berici	Biblioteca comunale di Campiglia dei Berici
Carrè	Biblioteca comunale di Carrè
Cartigliano	Biblioteca comunale di Cartigliano
Cassola	Biblioteca comunale di Cassola
Castegnero	Biblioteca comunale di Castegnero
Castelgomberto	Biblioteca comunale di Castelgomberto
Chiampo	Biblioteca comunale di Chiampo

COMUNE	DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA
Chiuppano	Biblioteca comunale di Chiuppano
Cogollo del Cengio	Biblioteca comunale di Cogollo del Cengio
Colceresa	Biblioteca comunale di Colceresa 1
Colceresa	Biblioteca comunale di Colceresa 2
Cornedo Vicentino	Biblioteca comunale di Cornedo Vicentino
Costabissara	Biblioteca comunale di Costabissara
Creazzo	Biblioteca comunale di Creazzo
Dueville	Biblioteca comunale di Dueville
Fara Vicentino	Biblioteca comunale di Fara Vicentino
Gallio	Biblioteca comunale di Gallio
Gambellara	Biblioteca comunale di Gambellara
Grisignano di Zocco	Biblioteca Comunale di Grisignano di Zocco
Grumolo delle Abbadesse	Biblioteca comunale di Grumolo delle Abbadesse
Isola Vicentina	Biblioteca comunale di Isola Vicentina
Longare	Biblioteca comunale di Longare
Lonigo	Biblioteca comunale di Lonigo
Lugo di Vicenza	Biblioteca comunale di Lugo di Vicenza
Lusiana Conco	Biblioteca comunale di Lusiana sede di Conco
Lusiana Conco	Biblioteca comunale di Lusiana sede di Lusiana
Malo	Biblioteca comunale di Malo
Marano Vicentino	Biblioteca comunale di Marano Vicentino
Marostica	Biblioteca comunale di Marostica
Monte di Malo	Biblioteca comunale di Monte di Malo
Montebello Vicentino	Biblioteca comunale di Montebello Vicentino
Montecchio Maggiore	Biblioteca comunale di Montecchio Maggiore
Montecchio Maggiore	Biblioteca comunale di Montecchio Maggiore – Sede di Alte Ceccato
Montecchio Precalcino	Biblioteca comunale di Montecchio Precalcino
Montegalda	Biblioteca comunale di Montegalda
Monteviale	Biblioteca comunale di Monteviale
Monticello Conte Otto	Biblioteca comunale di Monticello Conte Otto
Montorso Vicentino	Biblioteca Comunale di Montorso Vicentino
Mussolente	Biblioteca comunale di Mussolente
Nove	Biblioteca comunale di Nove

COMUNE	DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA
Noventa Vicentina	Biblioteca comunale di Noventa Vicentina
Orgiano	Biblioteca comunale di Orgiano
Pedemonte	Biblioteca comunale di Pedemonte
Pianezze	Biblioteca comunale di Pianezze
Piovene Rocchette	Biblioteca comunale di Piovene Rocchette
Pojana Maggiore	Biblioteca comunale di Pojana Maggiore
Posina	Biblioteca comunale di Posina
Pove del Grappa	Biblioteca comunale di Pove del Grappa
Pozzoleone	Biblioteca comunale di Pozzoleone
Quinto Vicentino	Biblioteca comunale di Quinto Vicentino
Recoaro Terme	Biblioteca comunale di Recoaro Terme
Romano d'Ezzelino	Biblioteca comunale di Romano d'Ezzelino
Rosà	Biblioteca comunale di Rosà
Rossano Veneto	Biblioteca comunale di Rossano Veneto
San Vito di Leguzzano	Biblioteca comunale di San Vito di Leguzzano
Sandrigo	Biblioteca comunale di Sandrigo
Santorso	Biblioteca comunale di Santorso
Sarcedo	Biblioteca comunale di Sarcedo
Schio	Biblioteca comunale di Schio
Schio	Biblioteca comunale di Schio – Sezione Ragazzi
Solagna	Biblioteca comunale di Solagna
Sossano	Biblioteca comunale di Sossano
Sovizzo	Biblioteca comunale di Sovizzo
Tezze sul Brenta	Biblioteca comunale di Tezze sul Brenta – Sede Centro
Tezze sul Brenta	Biblioteca comunale di Tezze sul Brenta – Sede di Belvedere di Tezze
Thiene	Biblioteca comunale di Thiene
Tonezza del Cimone	Biblioteca comunale di Tonezza del Cimone
Torrebelvicino	Biblioteca comunale di Torrebelvicino
Torri di Quartesolo	Biblioteca comunale di Torri di Quartesolo
Trissino	Biblioteca comunale di Trissino
Val Liona	Biblioteca comunale – Sede di Grancona
Val Liona	Biblioteca comunale – Sede di San Germano dei Berici
Valbrenta	Biblioteca comunale di Valstagna

COMUNE	DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA
Valdagno	Biblioteca comunale di Valdagno
Valdastico	Biblioteca comunale di Valdastico
Valli del Pasubio	Biblioteca comunale di Valli del Pasubio
Velo d'Astico	Biblioteca comunale di Velo d'Astico
Vicenza	Archivio di Stato di Vicenza-Bassano
Vicenza	Archivio regionale della produzione editoriale
Vicenza	Biblioteca civica Bertoliana
Vicenza	Biblioteca civica di Palazzo Costantini
Vicenza	Biblioteca dei Musei Civici di Vicenza
Vicenza	Biblioteca del Conservatorio di Musica Arrigo Pedrollo
Vicenza	Biblioteca dell'Accademia Olimpica
Vicenza	Biblioteca dell'Istituto storico della Resistenza e dell'Età contemporanea
Vicenza	Biblioteca della Fondazione Brunello
Vicenza	Biblioteca di Palazzo Leoni Montanari
Vicenza	Biblioteca internazionale La Vigna
Vicenza	Biblioteca pubblica di Anconetta
Vicenza	Biblioteca pubblica di Ferrovieri
Vicenza	Biblioteca pubblica di Laghetto
Vicenza	Biblioteca pubblica di Riviera Berica
Vicenza	Biblioteca pubblica di Villa Tacchi
Vicenza	Biblioteca pubblica di Villaggio del Sole
Vicenza	Centro Internazionale di Studi Andrea Palladio
Vicenza	Istituto per le ricerche di storia sociale e religiosa
Villaverla	Biblioteca comunale di Villaverla
Zanè	Biblioteca comunale di Zanè
Zermeghedo	Biblioteca comunale di Zermeghedo
Zugliano	Biblioteca comunale di Zugliano

Il catalogo informatico (base dati) è costituito da circa 1.800.000 notizie bibliografiche e da circa 3.000.000 di esemplari; gli utenti inseriti nella base dati sono circa 445.000; i prestiti annui sono circa 1.500.000 e le movimentazioni interbibliotecarie riguardano annualmente circa 800.000 oggetti; gli operatori abilitati sono circa 500.

2. FASE CONCLUSIVA DEL PROCEDIMENTO – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIA

2.1 Personale

L'aggiudicataria dovrà applicare nei confronti dei propri dipendenti un trattamento economico non inferiore a quello previsto dai Contratti Collettivi di Lavoro applicabili alla categoria e relativi alla zona in cui si svolgono i lavori.

L'aggiudicataria è sempre responsabile delle operazioni eseguite dai suoi tecnici e dei danni occorsi al personale o a terzi durante l'esecuzione del contratto per causa imputabile al personale adibito allo svolgimento del servizio.

L'aggiudicataria si impegna a garantire una continuità del personale adibito al servizio e, prima dell'avvio del contratto, si impegna a comunicare per iscritto i nominativi delle persone che potranno essere impiegate nel servizio. Il personale in ferie, malattia, permesso, assente o comunque non in grado di essere puntualmente in servizio, dovrà essere tempestivamente sostituito in modo da non provocare carenze, inadempienze o danni all'efficacia del servizio.

L'aggiudicataria si impegna ad impiegare personale che:

- deve parlare e scrivere correntemente la lingua italiana;
- deve disporre di attitudini alle relazioni personali;
- deve acquisire un ottimo livello di conoscenza dell'ambito della fornitura e delle relative problematiche tecniche;
- deve avere una buona condotta morale e civile e deve tenere un contegno rigoroso e corretto nei confronti degli utenti.

La Provincia si riserva la facoltà di chiedere l'avvicendamento o la sostituzione di quella persona incaricata allo svolgimento del servizio che si ritenesse non idonea allo svolgimento della mansione, per giustificati motivi da comunicarsi in via riservata al Supervisore dell'Impresa.

2.2 Rifiuto sottoscrizione del contratto

Il rifiuto alla sottoscrizione del contratto comporterà la decadenza dall'aggiudicazione, facendo sorgere il diritto in capo alla Provincia di Vicenza di affidare l'appalto alla concorrente che segue in graduatoria. In tal caso rimangono comunque a carico della prima aggiudicataria le maggiori spese sostenute, con diritto di rivalsa della Provincia sulla cauzione prestata. L'esecuzione in danno non esimerà comunque la prima aggiudicataria da eventuali responsabilità civili.

2.3 Brevetti e diritti d'autore

La Provincia non assume alcuna responsabilità nel caso in cui l'affidataria fornisca dispositivi e/o soluzioni tecniche di cui altri detengano la privativa.

L'affidataria terrà indenne la Provincia da tutte le rivendicazioni, responsabilità, perdite e danni pretesi da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione dei diritti d'autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione.

3. SERVIZI DI GESTIONE DELLA PIATTAFORMA INFORMATICA GENERALE

3.1. Assistenza e manutenzione delle istanze della piattaforma ClavisNG

Il sistema informatico adottato per la gestione della rete bibliotecaria è ClavisNG e

DiscoveryNG, un ILS distribuito come free software secondo la GNU Affero General Public License version 3 (<http://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.html>).

I sorgenti dei software sono disponibili per il download al seguente indirizzo: <https://github.com/comperio/clavisng-sources>

La piattaforma ClavisNG è costituita da due applicativi principali: 1) ClavisNG: per la gestione back-office del Sistema Bibliotecario (anagrafe degli utenti, circolazione e transazioni di prestito libri, periodici e materiali multimediali, catalogazione, etc.);

2) DiscoveryNG: Online Public Access Catalogue (OPAC) con funzioni di ricerca bibliografica avanzata interrogabile via web, completa di servizi agli utenti quali immissione di richieste di prestito, consultazione del proprio stato, partecipazione a community ecc

L'oggetto del servizio consiste, in termini generali, nella predisposizione e nell'attuazione di un piano manutentivo complessivo che garantisca (sia da un punto di vista proattivo che reattivo) un elevato grado di continuità dei servizi erogati dai sistemi informativi della rete bibliotecaria, nonché assistenza e evoluzione applicativa, con l'obiettivo di consolidare e migliorare l'efficienza e l'efficacia del sistema a supporto sia degli utenti che utilizzano i servizi online sia delle diverse attività realizzate dagli operatori che lavorano nelle biblioteche.

Si specifica che il servizio di manutenzione e assistenza, garantendo la completa continuità dell'assetto esistente (ad esempio: versione ClavisNG, in uso al momento dell'avvio dell'appalto, dati bibliografici e gestionali, configurazioni di moduli e procedure), dovrà essere avviato, senza alcuna interruzione nella disponibilità del servizio esistente (vale a dire senza alcun blocco delle funzionalità della piattaforma o perdita, anche temporanea, di dati), a decorrere dal 31 gennaio 2020, o comunque dalla data di aggiudicazione, se successiva, anche nelle more della stipula del contratto.

Di seguito si dettagliano le caratteristiche del servizio di manutenzione/assistenza richieste per il periodo di affido, evidenziando in premessa come eventuali nuovi moduli applicativi o successive release sviluppate e rilasciate sulla piattaforma dall'affidatario, ad evoluzione, integrazione e/o correzione della versione ClavisNG in uso al momento dell'avvio dell'appalto, saranno da intendersi oggetto delle medesime condizioni di assistenza e manutenzione previste dal Capitolato e dall'Offerta di Gara.

L'aggiudicataria dovrà inoltre garantire, sia nella fase di sviluppo che di implementazione delle integrazioni applicative, il pieno supporto tra i moduli sviluppati da fornitori terzi e i moduli della piattaforma oggetto di manutenzione.

Per i nuovi moduli di revisione e/o evoluzione dell'esistente la presa in carico della manutenzione e dell'assistenza è da intendersi a valle del periodo di collaudo del modulo. L'attività di manutenzione e assistenza deve includere le seguenti attività minime:

3.1.1. Manutenzione correttiva (correzione di malfunzionamenti applicativi)

L'aggiudicataria deve garantire la manutenzione correttiva di tutte le componenti applicative della piattaforma ClavisNG, nel rispetto dei livelli di servizio descritti nel presente capitolato nella tabella B-SLA. Per manutenzione correttiva si intendono la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle componenti applicative oggetto del presente capitolato. L'aggiudicatario deve provvedere alla risoluzione dei malfunzionamenti intervenendo anche *on site*, e a proprie spese, ove necessario.

3.1.2. Manutenzione ordinaria di tipo sistemistico

L'aggiudicataria deve effettuare tutte le attività necessarie a rendere efficiente e stabile il funzionamento degli applicativi, garantendone la continuità, la disponibilità, l'affidabilità, la sicurezza e l'integrità.

3.1.3. Manutenzione migliorativa (gestione proattiva e reattiva della piattaforma)

Una gestione proattiva della piattaforma deve permettere di intervenire sulle componenti applicative, in ottica di una loro eventuale re-ingegnerizzazione. Tale gestione è inoltre volta ad assicurare la costante aderenza della piattaforma alle evoluzioni dell'ambiente tecnologico in un contesto generale di compatibilità con l'esistente ovvero di modifiche legislative che rendano indispensabile l'aggiornamento della piattaforma.

3.1.4. Servizi di supporto aggiuntivi, quali monitoraggio, tuning, stress test

I servizi consistono in una serie di attività di controllo volte a valutare lo stato di funzionamento delle componenti oggetto di manutenzione, allo scopo di evidenziare malfunzionamenti o anomalie che ne possano pregiudicare le funzionalità.

3.1.5. Predisposizione e gestione degli ambienti di pre-produzione e manutenzione correttiva

L'aggiudicataria dovrà dotarsi di un ambiente di pre-produzione per la gestione della manutenzione evolutiva e correttiva. Tale ambiente è utilizzato, in modo esclusivo, dalla rete di cooperazione RBV quale ambiente di "User Acceptance Test" a fronte di qualsiasi correttiva e/o evolutiva che debba essere rilasciata in ambiente di produzione e dovrà rispecchiare l'architettura applicativa della piattaforma di produzione.

3.1.6. Predisposizione di piattaforma di Trouble ticketing

L'aggiudicataria dovrà gestire ogni segnalazione di malfunzionamenti e le richieste di interventi di manutenzione da parte delle biblioteche RBV attraverso una piattaforma, consultabile dagli operatori delle biblioteche, che terrà traccia dello stato di avanzamento della lavorazione delle segnalazioni, effettuando la verifica dei livelli di servizio così come descritti successivamente. Oltre all'utilizzo della piattaforma di Trouble ticketing, l'aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un numero telefonico fisso raggiungibile dalle 8:30 alle 19:00 dal lunedì al sabato per comunicazioni di particolare urgenza.

3.1.7. Finestra temporale di erogazione del servizio di manutenzione, assistenza e segnalazione tramite piattaforma di Trouble ticketing, nonché di contatti tramite numero telefonico fisso

L'orario di copertura del servizio, all'interno del quale verranno calcolati i livelli di servizio, è il seguente:

dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 19:00

È evidente che, nel caso le attività in corso risultino non interrompibili pena il blocco delle funzionalità della piattaforma, tali attività debbano protrarsi oltre l'orario di cui sopra e il servizio dovrà essere prolungato fino al completamento delle stesse.

L'aggiudicataria dovrà monitorare costantemente le richieste assegnategli garantendone la presa in carico e la gestione all'interno degli SLA stabiliti nel presente capitolato.

3.1.8. SLA (Service Level Agreement)

I disservizi e le segnalazioni saranno così classificati:

Tabella A: Definizione anomalie

Livello di criticità	Descrizione
Anomalia blocco	Uno degli applicativi è totalmente irraggiungibile da parte degli utenti (sia di back-office che di front-office)
Anomalia maggiore	E' pregiudicata la normale attività degli utenti (sia di back-office che di front-office) e non è possibile indicare agli stessi una valida alternativa d'azione
Anomalia minore	Non è pregiudicata la normale attività degli utenti (sia di back-office che di front-office) o è comunque possibile a fronte dell'errore indicare agli stessi una via applicativa alternativa d'azione
Approfondimento	Richiesta di approfondimento su un comportamento del sistema in apparenza non rispondente a quanto atteso
Ottimizzazione	Modifica applicativa, nel quadro dei moduli e delle funzionalità attive nella release già rilasciata, che RBV reputa possano essere ricondotte all'interno di un'ordinaria attività manutentiva. Da concordarsi puntualmente con l'affidataria

Vengono di seguito indicati i livelli di servizio minimi richiesti dal committente.

Tabella B: SLA

Tipologia di intervento	Business Time (8.30h-19.00h)
B1. Presa in carico della chiamata	Tempo massimo segnalazione <1 ora dalla apertura
B2. Risoluzione delle anomalie blocco	Tempo massimo <4 ore dalla presa in carico della chiamata
B3. Risoluzione delle anomalie maggiori	Tempo massimo <1,5 giorni lavorativi dalla presa in carico della chiamata
B4. Risoluzione delle anomalie minori	L'80% delle attività segnalate (calcolate su base mensile) dovrà essere risolta entro 5 giorni lavorativi dalla presa in carico della chiamata; il restante 20% entro 15 giorni lavorativi
B5. Approfondimento	Tempo massimo <5 giorni lavorativi dalla presa in carico della chiamata
B6. Ottimizzazione	Da concordarsi sulla singola richiesta con l'affidataria

Tabella B: SLA e relative penali

Tipologia	Periodicità di calcolo	Valore penale	Valore di soglia	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Tempestività nella risoluzione delle anomalie blocco (B2)	semestrale	1% del canone semestrale per ogni 5 punti percentuale in	80% entro 4 ore lavorative	N° di interventi risolti in 4 ore lavorative (tra l'inizio della chiamata degli operatori e la chiusura del	semestrale

Tempestività nella risoluzione delle anomalie maggiori (B3)	semestrale	diminuzione 1% del canone semestrale per ogni 5 punti percentuale in diminuzione	80% entro 48 ore lavorative	ticket) N° di interventi risolti entro 48 ore lavorative (tra l'inizio della chiamata degli operatori e la chiusura del ticket)	semestrale
Tempestività nella risoluzione delle anomalie minori (B4)	semestrale	1% del canone semestrale per ogni 5 punti percentuale in diminuzione	60% entro 5 giorni lavorativi	N° di interventi risolti entro 5 giorni lavorativi (tra l'inizio della chiamata degli operatori e la chiusura del ticket)	semestrale

3.1.9. Formazione e addestramento

L'aggiudicataria dovrà garantire per ciascun anno:

- Moduli di formazione sulle funzionalità dell'applicativo i cui specifici contenuti saranno concordati, per un minimo di 4 sessioni di 4 ore ciascuna. Gli spazi e le attrezzature di proiezione saranno messi a disposizione della stazione appaltante.
- Oltre ai contatti che derivano dalla manutenzione ordinaria, si dovranno prevedere almeno n. 3 sessioni formative di 4 ore ciascuna (o più sessioni fino al raggiungimento di un minimo di 12 ore) rivolte al personale delle biblioteche RBV (anche via telefono/Skype/Webinar) per approfondimenti o a seguito di introduzione di novità e integrazioni che incidano sul funzionamento e la fruizione della piattaforma (front-end e back-office).

3.1.10. Manualistica

Il rilascio nell'ambiente di produzione di qualsiasi modifica che comporti un cambio di operatività per l'operatore di back office (a titolo di esempio: revisioni di processo, nuovi attributi da gestire, nuove funzionalità aggiunte) dovrà prevedere in parallelo la consegna della manualistica, anche esclusivamente online, aggiornata al fine di allineare per tempo gli operatori stessi.

3.1.11. Statistiche ed elaborazione dati

- Predisposizione all'interno o all'esterno dell'applicativo Clavis di un'area di accesso diretto (in lettura e/o scrittura) ai contenuti delle tabelle del database che consenta al personale RBV di accedere in modo autonomo per estrazione dati in formato standard ed elaborazione di statistiche approfondite.
- Predisposizione (o laddove possibile aggiornamento di quelle esistenti) di un set di statistiche base che consentano alle biblioteche dell'area di cooperazione di elaborare in modo autonomo, all'interno dell'applicativo Clavis, un output di statistiche relative ai principali indicatori di servizio.
- Predisposizione di uno strumento, all'interno o all'esterno dell'applicativo Clavis, per la trasmissione automatica dei dati interni al DB di Clavis al sistema regionale di rilevamento dei dati statistici (PMV-web Veneto: <http://web1.regione.veneto.it/BibliotecheWeb/>), secondo le indicazioni e le modalità previste da tale piattaforma.
- Fornitura, entro la fine di gennaio di ogni anno, al coordinatore di RBV di un report analitico sulle statistiche della rete.

3.1.12. Gestione indirizzo web

L'aggiudicataria dovrà garantire la disponibilità di indirizzi web per l'accesso ai servizi di ClavisNG e DiscoveryNG.

3.1.13. Circolazione a bacini

L'aggiudicataria dovrà garantire il controllo e la gestione delle componenti software per garantire la circolazione "a bacini", secondo le procedure descritte all'indirizzo:

https://docs.comperio.it/clavismanual/doku.php?id=config:home#circolazione_per_bacini.

3.2 Outsourcing completo dei sistemi informativi, incluse le attività di back-up e di gestione della sicurezza dei dati

Per garantire un più alto livello di qualità dell'outsourcing informatico del sistema, l'aggiudicataria dovrà disporre di spazi dedicati all'alloggiamento dei server e un servizio di sorveglianza e di intervento sul luogo garantito da personale presente nella WebFarm.

L'infrastruttura di Server Farm dovrà essere basata su tecnologie che, allo stato dell'arte, forniscano la massima affidabilità e la massima disponibilità di banda a tutti i servizi erogati.

Caratteristiche minime di connessione:

- architettura switching con connessione dedicata da 100 Mbit/s per ciascun server o servizio;
- sistema di Network Monitoring basato su piattaforma HP Openview;
- connessione diretta in Fibra Ottica con soluzione di connettività Broadband;
- connessione diretta in Fibra Ottica con il MIX;
- connessione internazionale tramite linee dedicate in Fibra Ottica in modalità Clear Channel con i maggiori carrier globali;
- la connessione disponibile ai server garantita dovrà prevedere 3Mbit e picchi fino a 10Mbit in caso di necessità per un massimo di 4 ore consecutive;
- il numero di IP disponibili non deve essere soggetto a restrizioni.

Backup

Oltre ad un backup giornaliero eseguito su NAS presente in WebFarm, sarà cura dell'aggiudicataria provvedere ad effettuare un backup dei dati anche su NAS situati presso i propri uffici per garantire una soluzione di Disaster Recovery nel caso di indisponibilità prolungata delle strutture della WebFarm. In tale evenienza si dovrà predisporre l'utilizzo di un server temporaneo predisposto nei propri uffici.

L'intera base dati in formato aperto, oltre alle normali procedure di backup e disaster recovery, verrà anche replicata con periodicità giornaliera, su richiesta della Provincia di Vicenza, su una macchina indicata da questo ente, senza ulteriori oneri.

3.3 Assistenza specifica per la gestione dei contenuti informativi e della loro organizzazione sul portale DiscoveryNG

L'aggiudicataria dovrà assicurare un servizio di manutenzione e aggiornamento del portale RBV DiscoveryNG (<http://rbv.biblioteche.it/>); il portale è gestito attraverso il CMS Siverstripe (<https://docs.comperio.it/dngmanual>).

Il servizio richiesto include:

- la gestione e la manutenzione delle pagine comuni della rete;

- la formazione degli operatori delle biblioteche, per l'inserimento delle informazioni proprie di ciascuna biblioteca (eventi, promozioni, scaffali tematici, ecc.);
- un servizio di help desk specifico.

3.4 Gestione delle attività di attivazione/disattivazione degli operatori

L'aggiudicataria, nell'ambito dei servizi di assistenza e di supporto, dovrà farsi carico dell'inserimento e dell'eventuale disattivazione degli operatori, su indicazioni dei responsabili del sistema.

Tale attività dovrà essere conforme alle normative di legge per quanto riguarda la sicurezza e la gestione dei dati personali.

4. MODULI SOFTWARE PER LA CONNESSIONE CON SISTEMI ESTERNI E SERVIZI COMPLEMENTARI

I servizi in elenco in questa sezione del Capitolato si basano su moduli software che non verranno rilasciati tra le componenti open source; l'aggiudicataria dovrà quindi provvedere a fornire proprie soluzioni tecniche nel rispetto delle caratteristiche minime imprescindibili di seguito descritte. Si precisa che questi servizi dovranno essere resi disponibili senza interruzioni, vale a dire dalla data di aggiudicazione.

4.1 Gestione di sistemi di invio automatico e-mail, sms e messaggi telegram per i servizi all'utenza delle biblioteche RBV

A. Descrizione del servizio

L'aggiudicataria dovrà assicurare la disponibilità di una piattaforma integrata in ClavisNG che assicuri l'invio automatico e-mail, sms e messaggi telegram per i servizi all'utenza delle biblioteche RBV.

Tale servizio deve includere anche la possibilità, da parte delle biblioteche RBV, di acquistare pacchetti di SMS rivolgendosi direttamente all'aggiudicataria, anche attraverso la piattaforma MEPA.

Per quanto riguarda il servizio di spedizioni tramite posta elettronica, l'aggiudicataria dovrà assicurare un sistema che individui gli indirizzi di posta elettronica inseriti su ClavisNG e che risultino non validi; tali indirizzi dovranno essere individuati e segnalati su ClavisNG, in modo da garantire la massima efficacia del servizio di messaggistica attraverso posta elettronica.

Inoltre, dovrà essere gestita una procedura di automazione delle notifiche, che selezioni i canali preferenziali di invio in modo prioritario per ciascuna categoria di messaggio (es.: invio via mail, via *Telegram* se la mail non è disponibile, via sms se *Telegram* non è disponibile, ecc).

4.2 Catalogazione derivata, repository di immagini, abstract e indici, attività di bonifica del catalogo

A. Descrizione del servizio

ClavisNG deve consentire l'importazione e/o il controllo di record bibliografici attraverso la connessione con basi dati bibliografiche esterne – a titolo di esempio SBN, database di altri sistemi bibliotecari che utilizzano il medesimo software di gestione, cataloghi stranieri. Il modulo deve prevedere, inoltre, la possibilità di selezionare i dati da importare in un'ottica di controllo e coerenza del catalogo e di ottimizzazione del lavoro.

Al fine di completare l'informazione bibliografica ClavisNG deve essere integrato con un repository, a scelta dell'aggiudicatario, per consentire, nel rispetto del diritto d'autore, l'importazione delle immagini di copertina, degli abstract e degli indici della saggistica. I servizi si basano su componenti per la connessione con database e repository esterni. L'aggiudicatario dovrà prevedere l'integrazione di tali componenti, in modo da non compromettere l'utilizzo del servizio e la coerenza del catalogo.

L'aggiudicatario inoltre deve mettere in atto strategie per la correzione automatica o semiautomatica di duplicazioni o errori nella base dati delle forme di autorità. Gli strumenti per raggiungere tali fini possono essere integrati a ClavisNG, oppure, se esterni (es.: Open Refine), è compito dell'aggiudicatario effettuare le correzioni e i conseguenti opportuni aggiornamenti della base dati.

4.3 Aggiornamento periodico della base dati catalografica di ClavisNG con le registrazioni bibliografiche provenienti dal Polo SBN Veneto per le biblioteche RBV che inseriscono dati catalografici sulla piattaforma SBN

A. Descrizione del servizio

La Ditta aggiudicataria dovrà assicurare il riversamento periodico (almeno due volte alla settimana) dei dati catalografici inseriti sul Polo Regionale Veneto SBN dalle biblioteche RBV che partecipano a tale attività di catalogazione (http://www.regione.veneto.it/web/cultura/prv_polo). Tale riversamento non deve precludere le attività svolte dalle biblioteche e dagli utenti su ClavisNG, né prevedere alcuna sospensione nella disponibilità degli applicativi. Il riversamento dei dati, inoltre, deve garantire l'aggiornamento dei record eventualmente modificati sulla base SBN.

Soluzioni tecniche devono essere studiate in modo tale che questa operazione non comporti duplicazioni di notizie e di authorities già presenti nel database, elaborando anche modalità di segnalazioni automatiche di tali situazioni.

4.4 Disponibilità di una piattaforma off-line per la consultazione del catalogo per la Casa Circondariale di Vicenza

A. Descrizione del servizio

L'aggiudicatario dovrà assicurare la disponibilità di un'installazione off-line dell'OPAC DiscoveryNG presso la Casa Circondariale di Vicenza, al fine di permettere la realizzazione di un servizio di pubblica lettura per i detenuti di questa struttura.

L'installazione off-line dovrà contenere una copia di tutti i dati disponibili sull'OPAC on-line RBV, ad eccezione dei dati di localizzazione dei documenti bibliografici.

Tale piattaforma dovrà essere aggiornabile con cadenza periodica, secondo le specifiche esigenze che verranno indicate dal Coordinatore RBV.

4.5 Disponibilità di postazioni di richiesta dei documenti bibliografici per la consultazione e il prestito presso le sedi delle biblioteche Bertoliana di Vicenza e Comunale di Bassano del Grappa

A. Descrizione del servizio

L'aggiudicatario dovrà assicurare la disponibilità di postazioni di richiesta dei documenti bibliografici conservati a deposito per la consultazione e il prestito presso le sedi delle biblioteche Bertoliana di Vicenza e Comunale di Bassano del Grappa.

Tali postazioni sono connesse alla rete locale e devono permettere:

- a) la consultazione del catalogo locale delle biblioteche;
- b) l'autenticazione degli utenti attraverso le medesime credenziali registrate in ClavisNG;
- c) la possibilità di inoltrare una richiesta di consultazione o di prestito;
- d) la contestuale stampa automatica della richiesta per permettere al personale addetto di prelevare i materiali bibliografici richiesti.

Il servizio deve prevedere l'assistenza delle componenti software e un servizio specifico di help desk.

4.6 Installazione, manutenzione e assistenza di una modalità per la gestione del prestito senza personale (autoprestito-barcode) presso il Centro Civico di Ferrovieri gestito in esternalizzazione per conto del Comune di Vicenza

A. Descrizione del servizio

L'aggiudicataria dovrà assicurare la disponibilità di una postazione di autoprestito-barcode presso il Centro Civico di Ferrovieri gestito in esternalizzazione per conto del Comune di Vicenza.

Il software di tale postazione, connesso a ClavisNG, deve permettere il ritiro e la consegna di materiali bibliografici per il prestito, senza l'intervento di personale qualificato.

I documenti bibliografici sono identificati attraverso la lettura dei codici a barre associati; l'utente viene identificato attraverso la lettura del codice a barre della Carta Regionale dei Servizi (codice fiscale).

Di tale servizio deve essere assicurata l'assistenza, l'aggiornamento del software e uno specifico servizio di help desk.

4.7 Gestione di un servizio di mailing list per i bibliotecari di RBV

A. Descrizione del servizio

L'aggiudicataria dovrà assicurare la disponibilità di una mailing list specifica per i bibliotecari e gli operatori di RBV.

Dovranno essere garantite procedure di iscrizione ed eventualmente di cancellazione dell'iscrizione stessa.

Le attività di amministrazione della mailing list devono essere svolte dall'aggiudicataria; la mailing list non prevede moderazione.

4.8 Gestione dell'interfacciamento della city-card "Valdagno-Card" con il software ClavisNG presso la Biblioteca di Valdagno

A. Descrizione del servizio

L'aggiudicataria dovrà assicurare la disponibilità di un interfacciamento tra ClavisNG ed il sistema di gestione della city-card denominata Valdagno-Card.

Il sistema deve gestire:

- a) l'emissione e la stampa delle Valdagno-Card;
- b) l'interfacciamento con il sistema di pagamento/ricarica dell'applicazione Valdagno-Card;
- c) la ricerca e la visualizzazione delle card emesse dagli sportelli dell'amministrazione pubblica.

4.9 Servizio di gestione delle fotocopie presso la Biblioteca di Arzignano

A. Descrizione del servizio

L'aggiudicataria dovrà assicurare la disponibilità di un sistema che interfacci il sistema di portafoglio di ClavisNG con la fotocopiatrice multifunzione presente presso la biblioteca di Arzignano e del servizio di gestione dei pagamenti automatici delle fotocopie.

4.10 Servizio di *Smart Locker* presso la Biblioteca di Arzignano

A. Descrizione del servizio

Presso la Biblioteca di Arzignano è stato attivato un armadio automatizzato denominato *Smart Locker*; l'armadio è dotato di cassetti con serratura elettronica controllata da un computer che permette ai bibliotecari di riporre, in modo veloce e sicuro, i materiali prenotati dagli utenti che intendono ritirarli autonomamente. L'utente, una volta ricevuta la notifica della disponibilità nello *Smart Locker* dei materiali prenotati, usando la propria tessera RFID o barcode può procedere al loro prelievo dal cassetto assegnato. L'interazione avviene attraverso uno schermo *touch e*. Ogni cassetto è dotato di una luce interna per facilitare gli utenti anche durante le ore notturne o in condizioni di scarsa illuminazione ambientale.

L'aggiudicataria dovrà garantire con proprio software tutte le funzionalità attualmente implementate nel sistema di prestito automatico "Smart Locker".

4.11 Integrazione della telecamera conta-accessi presso le biblioteche di Valdagno e Arzignano

A. Descrizione del servizio

L'aggiudicataria dovrà assicurare l'integrazione del sistema di gestione del conteggi presenze di ClavisNG e i sistemi conta-accessi basati su telecamere FootFall.

4.12 Colloquio anagrafica gestionale Clavis con anagrafica gestionale wifi gestito da Pasubio tecnologia srl

A. Descrizione del servizio

La Ditta aggiudicataria dovrà assicurare il colloquio dell'anagrafica del gestionale Clavis con l'anagrafica del gestionale wifi in uso presso le biblioteche i cui Comuni sono soci della società Pasubio tecnologia srl, in modo tale da permettere agli iscritti delle biblioteche di essere riconosciuti con le stesse credenziali in ambedue i sistemi.

4.13 Fornitura di un applicativo per la gestione delle postazioni staff RFID

A. Descrizione del servizio

Tutte le biblioteche RBV saranno dotate di una Staff RFID connesse a ClavisNG, per le attività di identificazione degli oggetti bibliografici attraverso etichette RFID.

Per ciascuna postazione, la Ditta aggiudicataria dovrà assicurare il software necessario per il riconoscimento dei documenti bibliografici dotati di tag RFID, in modo da assicurare la lettura multipla dei documenti (e quindi non attraverso una semplice modalità di emulazione tastiera).

5. INTEGRAZIONE DI UNA PIATTAFORMA PER LA DISPONIBILITÀ DI PUBBLICAZIONI DIGITALI

A. Descrizione del servizio

5.1 Caratteristiche del servizio e sua integrazione con DiscoveryNG

L'aggiudicataria è tenuta a fornire i servizi di biblioteca digitale e di edicola digitale ai cittadini utenti delle biblioteche comunali di RBV, offerti da una piattaforma digitale che garantisca le seguenti caratteristiche minime:

- a) l'accesso alla base dati della piattaforma deve essere disponibile per tutti gli utenti abilitati alla piattaforma informatica; l'aggiudicataria dovrà realizzare gli opportuni servizi che permettano l'autenticazione sul portale della piattaforma degli utenti abilitati, attraverso le medesime credenziali presenti sulla piattaforma; tale autenticazione deve avvenire attraverso l'OPAC;
- b) la ricerca degli e-book deve essere completamente integrata nell'OPAC e i risultati devono essere presentati nella lista generale dei risultati della ricerca;
- c) altri documenti, oltre gli e-book, disponibili nella piattaforma devono comunque essere integrati nella ricerca OPAC, e i risultati devono essere presentati nella maniera più opportuna ed efficace.

5.2 Fornitura di risorse a pagamento

E-book commerciali

L'aggiudicataria deve assicurare una disponibilità per l'acquisizione di almeno € 2.000 (duemila/00) mensili e almeno € 24.000 (ventiquattromila/00) annuali, valore compreso nella base d'asta soggetta a ribasso e valore che fornisca 1.300 e-book, 10.800 download, 5.300 e-book per il PID (prestito interbibliotecario digitale) e il servizio narratore streaming (abbonamento flat su catalogo di 855 audiolibri).

Per quanto riguarda la disponibilità di e-book commerciali, sia attraverso l'acquisto diretto che attraverso la modalità di prestito interbibliotecario (PIB), la disponibilità economica deve essere resa disponibile dall'aggiudicataria nei confronti del fornitore di servizi digitali, e deve essere interamente inclusa nel valore assegnato per la realizzazione del progetto di altri servizi presentato in sede di offerta tecnica dall'appaltatore. Le indicazioni per le acquisizioni di e-book commerciali (PIB e titoli da acquisire), saranno mensilmente indicate da un apposito gruppo di lavoro costituito da RBV; l'aggiudicataria dovrà immediatamente procedere all'acquisto e alla messa a disposizione dei relativi servizi.

Piattaforma di edicola digitale

Deve essere assicurata la disponibilità del servizio di "edicola digitale", che consenta l'accesso illimitato ad almeno 6.000 periodici (italiani e stranieri), per un importo annuale di almeno € 4.000,00 (quattromila/00), valore compreso nella base d'asta soggetta a ribasso.

6. GESTIONE COMPLETA DEL SERVIZIO DI SMISTAMENTO E TRASPORTO DELL'INTERPRESTITO (PRESTITO DI DOCUMENTI BIBLIOGRAFICI TRA BIBLIOTECHE RBV), CHE INCLUDA LE ATTIVITÀ DI HELP DESK E ASSISTENZA

A. Descrizione del servizio

Il servizio di smistamento e trasporto dell'interprestito prevede il prelevamento e la consegna dei documenti bibliografici che le biblioteche RBV scambiano tra loro per il servizio di interprestito.

I documenti movimentati annualmente sono circa 800.000 (ottocentomila), ma il numero risulta in costante crescita.

L'aggiudicataria deve prevedere un servizio continuativo di trasporto, smistamento, prelievo e consegna del materiale bibliografico, per l'intera durata del contratto. Sono concesse due settimane annue di sospensione del servizio, generalmente nella prima settimana di gennaio ed in quella che comprende il 15 agosto, fermo restando che il periodo di sospensione dovrà essere comunque concordato annualmente con il Coordinatore della RBV.

L'aggiudicatario deve:

- a) garantire la disponibilità di mezzi di trasporto e di personale adeguati per effettuare i numeri di passaggi settimanali di presa/consegna in ciascuna settimana di servizio, come riportato nella “Tabella passaggi”;
- b) proporre un calendario settimanale di passaggi con indicazione dell'orario di massima di presa/consegna che tenga conto degli orari di apertura delle biblioteche, che si possono verificare all'indirizzo <http://rbv.biblioteche.it/library/>;
- c) mettere a disposizione un magazzino e personale adeguato per le attività di smistamento per direttrice dei documenti bibliografici;
- d) fornire almeno 2000 (duemila) casse adatte al trasporto dei documenti bibliografici da distribuire alle biblioteche secondo le esigenze determinate dalle quantità degli oggetti movimentati.

Per l'esecuzione del servizio di inter prestito, è previsto uno specifico controllo sui livelli di servizio, atto a misurare la tempestività della consegna dei documenti bibliografici oggetto dell'attività di inter prestito.

Key Performance Indicator	Descrizione	Valore di soglia
Tempestività della consegna dei documenti bibliografici prelevati per il servizio di inter prestito	Percentuale dei documenti consegnati alla biblioteca destinataria entro 8 giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dal prelievo dalla biblioteca di partenza.	98% entro 8 giorni lavorativi

Per la gestione del servizio, le penali di seguito indicate sono commisurate al superamento dei livelli di servizio:

“Tempestività della consegna dei documenti bibliografici prelevati per il servizio di inter prestito” con valore di soglia del 98%, con penale dell'1% del canone annuale per ogni punto percentuale in diminuzione.

Di seguito si riporta la tabella contenente i nominativi delle biblioteche oggetto del servizio di inter prestito e il numero dei passaggi settimanali per ciascuna biblioteca.

Tabella passaggi

COMUNE	DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA	Numero passaggi settimanali
Altavilla Vicentina	Biblioteca comunale di Altavilla Vicentina	2
Arsiero	Biblioteca comunale di Arsiero	2
Arzignano	Biblioteca comunale di Arzignano	3
Asiago	Biblioteca comunale di Asiago	2
Barbarano-Mossano	Biblioteca comunale di Barbarano-Mossano –	2

COMUNE	DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA	Numero passaggi settimanali
	Sede di Barbarano	
Bassano del Grappa	Biblioteca comunale di Bassano del Grappa	3
Bolzano Vicentino	Biblioteca comunale di Bolzano Vicentino	2
Breganze	Biblioteca comunale di Breganze	2
Brendola	Biblioteca comunale di Brendola	2
Bressanvido	Biblioteca comunale di Bressanvido	2
Caldogno	Biblioteca comunale di Caldogno	3
Caltrano	Biblioteca comunale di Caltrano	2
Camisano Vicentino	Biblioteca comunale di Camisano Vicentino	2
Campiglia dei Berici	Biblioteca comunale di Campiglia dei Berici	2
Carrè	Biblioteca comunale di Carrè	2
Cartigliano	Biblioteca comunale di Cartigliano	2
Cassola	Biblioteca comunale di Cassola	2
Castegnero	Biblioteca comunale di Castegnero	2
Castelgomberto	Biblioteca comunale di Castelgomberto	2
Chiampo	Biblioteca comunale di Chiampo	2
Chiuppano	Biblioteca comunale di Chiuppano	2
Cogollo del Cengio	Biblioteca comunale di Cogollo del Cengio	2
Colceresa	Biblioteca comunale Colceresa 1	2
Colceresa	Biblioteca comunale Colceresa	2
Cornedo Vicentino	Biblioteca comunale di Cornedo Vicentino	2
Costabissara	Biblioteca comunale di Costabissara	2
Creazzo	Biblioteca comunale di Creazzo	3
Dueville	Biblioteca comunale di Dueville	3
Fara Vicentino	Biblioteca comunale di Fara Vicentino	2
Gallio	Biblioteca comunale di Gallio	2
Gambellara	Biblioteca comunale di Gambellara	2
Grisignano di Zocco	Biblioteca Comunale di Grisignano di Zocco	2
Grumolo delle Abbadesse	Biblioteca comunale di Grumolo delle Abbadesse	2
Isola Vicentina	Biblioteca comunale di Isola Vicentina	2
Longare	Biblioteca comunale di Longare	2
Lonigo	Biblioteca comunale di Lonigo	2

COMUNE	DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA	Numero passaggi settimanali
Lugo di Vicenza	Biblioteca comunale di Lugo di Vicenza	2
Lusiana Conco	Biblioteca comunale di Lusiana	2
Lusiana Conco	Biblioteca comunale di Conco	2
Malo	Biblioteca comunale di Malo	3
Marano Vicentino	Biblioteca comunale di Marano Vicentino	2
Marostica	Biblioteca comunale di Marostica	2
Monte di Malo	Biblioteca comunale di Monte di Malo	2
Montebello Vicentino	Biblioteca comunale di Montebello Vicentino	2
Montecchio Maggiore	Biblioteca comunale di Montecchio Maggiore	3
Montecchio Precalcino	Biblioteca comunale di Montecchio Precalcino	2
Montegalda	Biblioteca comunale di Montegalda	2
Monteviale	Biblioteca comunale di Monteviale	2
Monticello Conte Otto	Biblioteca comunale di Monticello Conte Otto	2
Montorso Vicentino	Biblioteca Comunale di Montorso Vicentino	2
Mussolente	Biblioteca comunale di Mussolente	2
Nove	Biblioteca comunale di Nove	2
Noventa Vicentina	Biblioteca comunale di Noventa Vicentina	2
Orgiano	Biblioteca comunale di Orgiano	2
Pedemonte	Biblioteca comunale di Pedemonte	2
Pianezze	Biblioteca comunale di Pianezze	2
Piovene Rocchette	Biblioteca comunale di Piovene Rocchette	2
Pojana Maggiore	Biblioteca comunale di Pojana Maggiore	2
Posina	Biblioteca comunale di Posina	2
Pove del Grappa	Biblioteca comunale di Pove del Grappa	2
Pozzoleone	Biblioteca comunale di Pozzoleone	2
Quinto Vicentino	Biblioteca comunale di Quinto Vicentino	2
Recoaro Terme	Biblioteca comunale di Recoaro Terme	2
Romano d'Ezzelino	Biblioteca comunale di Romano d'Ezzelino	2
Rosà	Biblioteca comunale di Rosà	2
Rossano Veneto	Biblioteca comunale di Rossano Veneto	2
San Vito di Leguzzano	Biblioteca comunale di San Vito di	2

COMUNE	DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA	Numero passaggi settimanali
	Leguzzano	
Sandrigo	Biblioteca comunale di Sandrigo	2
Santorso	Biblioteca comunale di Santorso	2
Sarcedo	Biblioteca comunale di Sarcedo	2
Schio	Biblioteca comunale di Schio	3
Solagna	Biblioteca comunale di Solagna	2
Sossano	Biblioteca comunale di Sossano	2
Sovizzo	Biblioteca comunale di Sovizzo	2
Tezze sul Brenta	Biblioteca comunale di Tezze sul Brenta – Sede di Belvedere di Tezze	2
Thiene	Biblioteca comunale di Thiene	3
Tonezza del Cimone	Biblioteca comunale di Tonezza del Cimone	2
Torrebelvicino	Biblioteca comunale di Torrebelvicino	2
Torri di Quartesolo	Biblioteca comunale di Torri di Quartesolo	2
Trissino	Biblioteca comunale di Trissino	2
Valbrenta	Biblioteca comunale di Valbrenta	2
Val Liona	Biblioteca comunale – Sede di San Germano dei Berici	2
Valdagno	Biblioteca comunale di Valdagno	3
Valdastico	Biblioteca comunale di Valdastico	2
Valli del Pasubio	Biblioteca comunale di Valli del Pasubio	2
Velo d'Astico	Biblioteca comunale di Velo d'Astico	2
Vicenza	Rete Urbana	3
Villaverla	Biblioteca comunale di Villaverla	2
Zanè	Biblioteca comunale di Zanè	2
Zermeghedo	Biblioteca comunale di Zermeghedo	2
Zugliano	Biblioteca comunale di Zugliano	2
Totale passaggi settimanali		195

7. SERVIZIO DI ACQUISIZIONI COORDINATE PER LE BIBLIOTECHE RBV DI MATERIALE BIBLIOGRAFICO E MULTIMEDIALE

A. Descrizione del servizio

L'oggetto del presente appalto è la fornitura del servizio di acquisti coordinati di materiale bibliografico e multimediale.

7.1 Oggetto della gara

La presente gara ha per oggetto la fornitura di libri e materiali multimediali di interesse generale, editi in Italia, quali: le novità editoriali correnti, i libri presenti nei cataloghi degli editori; i dvd film e audio normalmente in commercio, nonché i correlati servizi di natura bibliografica e organizzativa, così come di seguito descritti, che consentono alle biblioteche aderenti a RBV di effettuare la selezione libraria e multimediale in forma coordinata e di accedere alla catalogazione derivata.

7.2 Piattaforma per il coordinamento delle acquisizioni

Le acquisizioni saranno ordinariamente effettuate attraverso una piattaforma informatica on-line, in grado di elaborare le richieste di acquisto e di assicurare una efficace attività di coordinamento ed ottimizzazione.

Le caratteristiche minime del servizio sono le seguenti:

- a) a ogni biblioteca deve essere assicurata la possibilità di consultare la base dati dei libri in commercio e di effettuare un ordine;
- b) l'appaltatore deve rendere disponibile una lista settimanale di novità editoriali, suddivise per tipologia (devono essere presenti almeno le seguenti tipologie: narrativa, saggistica, libri per ragazzi, video, audiolibri e libri in lingua originale), garantendo la più ampia copertura del mercato editoriale italiano, su cui le biblioteche possono effettuare le acquisizioni coordinate in modo che ciascuna biblioteca veda, in tempo reale, le acquisizioni effettuate dalle altre biblioteche della rete;
- c) la banca dati dei prodotti editoriali dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti di minima:
 - consistere in almeno 500.000 record bibliografici relativi a libri normalmente in commercio e garantire la copertura delle case editrici italiane (incluse quelli minori) per un'evasione degli ordini pari almeno al 90%;
 - consentire la ricerca almeno per titolo, autore, editore, numero standard, argomento/soggetto;
- d) ogni biblioteca potrà consultare i propri impegni di spesa e le statistiche di acquisto per quantità, fascia di sconto, data di acquisizione, genere e CDD;
- e) la Provincia e le singole biblioteche potranno controllare in tempo reale il flusso degli acquisti e gli impegni economici di ciascuna biblioteca;
- f) assistenza cliente all'uso del software messo a disposizione dal fornitore per la gestione della visione novità e l'invio degli ordini;
- g) le comunicazioni fra il Responsabile degli acquisti di ciascuna biblioteca e il fornitore dovranno essere gestite per via telematica.

7.3 Catalogazione dei materiali bibliografici e multimediali acquistati

Per tutti i materiali acquistati (sia novità bibliografiche che altri documenti disponibili per l'acquisto) al momento della consegna in biblioteca deve essere disponibile la catalogazione bibliografica completa, secondo le caratteristiche esposte nell'**Allegato C**.

Le catalogazioni devono essere disponibili su una piattaforma da cui sia possibile effettuare l'importazione in ClavisNG, ad esempio attraverso il protocollo Z39.50. Devono essere adottate soluzioni tecniche tali da assicurare che l'attività di importazione non comporti duplicazioni di notizie e di *authorities* già presenti nel database, elaborando anche modalità di segnalazioni

automatiche di tali situazioni.

7.4 Consegna dei materiali bibliografici e multimediali acquistati

Tutti i materiali acquistati e disponibili per l'acquisto devono essere consegnati presso le biblioteche richiedenti settimanalmente (nel caso in cui gli acquisti vengano effettuati settimanalmente), per tutto il corso dell'anno, fatta eccezione per i periodi di normale sospensione delle attività lavorative.

Non devono essere posti limiti al reso di materiale acquistato.

Per ciascun oggetto bibliografico consegnato dovrà essere fornito un TAG RFID, con le seguenti caratteristiche:

- *per ciascun libro*: 1 TAG RFID adesivo per libri , formato 50x80mm , ISO15693 – ISO18000-3, frequenza 13.56MHz, memoria 896 bits , adesivo acrilico alta qualità e lunga durata , riscrivibile;
- *per ciascun CD-DVD*: 1 TAG RFID adesivo per DVD-CD • formato Ø 35mm • ISO15693 – ISO18000-3, frequenza 13.56MHz, memoria 896 bits , adesivo acrilico alta qualità e lunga durata , riscrivibile.

7.5 Fatturazione e pagamento degli acquisti bibliografici

Gli oneri economici degli acquisti bibliografici sono a carico delle singole biblioteche aderenti che provvedono al pagamento direttamente al distributore individuato.

Agli aderenti a RBV è garantito lo sconto percentuale offerto dall'aggiudicataria in sede di gara. Se, a seguito della verifica trimestrale effettuata dal direttore dell'esecuzione, dovesse risultare che lo sconto applicato è inferiore a quanto offerto dall'aggiudicataria, sono applicate le penali della tabella di seguito riportata.

Ogni onere per la consegna delle acquisizioni bibliografiche dal fornitore alle singole biblioteche deve considerarsi a totale carico dell'aggiudicataria.

Le forniture e le prestazioni di servizi di cui al presente capitolato non sono affidate all'aggiudicataria in via esclusiva, da parte delle singole biblioteche.

Livello di servizio e penali

Misura	Periodicità di calcolo	Valore penale	Valore di soglia	Modalità di rilevazione misura	Modalità di rendicontazione
1) Tempestività della consegna del documento	trimestrale	0,5 % del canone trimestrale per ogni punto percentuale in diminuzione	90% entro 15 (quindici) giorni lavorativi dall'evasione dell'ordine di acquisto	Numero di documenti consegnati entro 15 giorni lavorativi dall'evasione dell'ordine di acquisto	Rapporto trimestrale
2) Sconto garantito	trimestrale	Differenza tra il prezzo effettivamente corrisposto e quello risultante dall'applicazione dello sconto offerto.	Lo sconto medio applicato sugli acquisti del trimestre deve essere non inferiore a quello offerto in sede di gara.	Analisi degli acquisti trimestrali di ciascuna biblioteca	Rapporto trimestrale

8. ESTENSIONE DI TUTTI I SERVIZI SOPRA ELENCATI AD ULTERIORI BIBLIOTECHE INDICATE DALLA PROVINCIA DI VICENZA

A. Descrizione del servizio

I servizi sopra elencati (dall'art. 4 all'art. 7) dovranno essere assicurati anche ad eventuali Enti/Comuni che aderiranno successivamente alla data di pubblicazione della presente gara alla RBV, previa indicazione della Provincia.
