

## **Allegato A al progetto SBPVR**

### **PROVINCIA DI VERONA**

**Capitolato tecnico – prestazionale  
per la fornitura e gestione dei servizi bibliotecari centralizzati del Sistema bibliotecario  
della Provincia di Verona (SBPvr).**

#### **INDICE**

**Art. 1 - Definizioni**

**Art. 2 - Oggetto dell'appalto**

**Art. 3 - Avvio del servizio**

**Titolo I - Requisiti minimi dei servizi**

**Art. 4 - Piattaforma informatica**

**Art. 5 - Centro servizi biblioteche**

**Art. 6 - Livelli di sicurezza e continuità operativa della piattaforma informatica**

**Art. 7 - Assistenza e manutenzione della piattaforma informatica**

**Art. 8 - Servizio di help desk**

**Art. 9 - Gestione sistemi di invio automatico e-mail e sms all'utenza biblioteche SBPVR**

**Art. 10 - Integrazione con basi dati per l'importazione di record bibliografici**

**Art. 11 - Gestione del prestito interbibliotecario**

**Art. 12 - Coordinamento delle acquisizioni di materiale bibliotecario**

**Art. 13 - Altri servizi necessari, licenze e abbonamenti a privativa industriale**

**art. 14 - Servizi complementari**

**Art. 15 - Servizio di formazione**

**Art. 16 - Statistiche sul sistema bibliotecario e monitoraggio dei servizi**

**Titolo II - Varianti migliorative**

**Art. 17 - Servizi migliorativi**

**Titolo III - Criteri premiali**

**Art. 18 - Piattaforma informatica di sbpvr**

**Art. 19 - Gestione del prestito interbibliotecario**

**Art. 20 - Coordinamento delle acquisizioni di materiale bibliotecario**

**Art. 21 - Statistiche sul sistema bibliotecario e monitoraggio dei servizi**

**Art. 22 - Altri servizi e formazione**

**Titolo IV - Norme finali**

**Art. 23 - Personale responsabile dei servizi**

**Art. 24 - Obblighi in materia ambientale**

**Art. 25 - Clausola sociale**

**Art. 26 - Norme finali**

## Art. 1

### Definizioni

1. Ai fini dell'esecuzione dei servizi previsti dal presente capitolato, sono date le seguenti definizioni:
  - a) "SBPVR": il sistema bibliotecario provinciale veronese;
  - b) "RUP": il responsabile unico del procedimento, ai sensi del D.Lgs. 50/2016;
  - c) "Direttore dell'esecuzione": il direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi del D.Lgs. 50/2016, che collabora con il RUP per vigilare sulla corretta esecuzione dei servizi oggetto dell'appalto;
  - d) "OPAC": Onine public access catalog, il catalogo dei documenti bibliografici patrimonio del SBPVR, accessibile online;
  - e) "CSBVR" (Centro servizi biblioteche): struttura costituita dall'appaltatore finalizzata alla programmazione, gestione ed esecuzione di tutti i servizi previsti dal presente capitolato;
  - f) "COTEBI": Commissione di coordinamento tecnico dei bibliotecari, composta da un rappresentante della Provincia e da rappresentanti delle biblioteche aderenti al SBPVR, con funzione di coordinamento delle attività delle biblioteche, verifica dell'andamento dei servizi erogati dall'appaltatore, validazione dei piani formativi rivolti ai bibliotecari e agli utenti delle biblioteche, definizione e coordinamento delle iniziative promozionali;
  - g) "SaaS" (software as a service): nel modello cloud definito da Agid, è la messa a disposizione di un software via internet, consentendone l'accesso da diverse tipologie di dispositivi (desktop, mobile, etc.);
  - h) "PaaS" (platform as a service): nel modello cloud definito da Agid, è la messa a disposizione di piattaforme per sviluppare, testare, distribuire applicazioni su internet;
  - i) "IaaS" (infrastructure as a service): nel modello cloud definito da Agid, è l'infrastruttura tecnologica fisica e/o virtuale che è in grado di fornire risorse da remoto e mediante API (application programming interfaces), senza necessità di acquistare hardware;
  - j) "RTO" (Recovery time objective): il tempo necessario per il recupero della piena operatività del sistema;
  - k) "RPO" (Recovery point objective): a seguito di recupero di operatività del sistema, è il periodo massimo di perdita dei dati accettabile;

Per "biblioteca" si intende una struttura dotata di personale proprio che assicura un servizio continuativo di accesso al pubblico e ai documenti bibliografici, sia attraverso la consultazione che attraverso i servizi di prestito locale e interbibliotecario; la biblioteca accresce il proprio patrimonio bibliografico attraverso le acquisizioni coordinate; fruisce dei servizi di catalogazione e di interprestito, costituendo un punto di "presa" e "consegna", raggiunto almeno settimanalmente dal mezzo di interprestito.

A differenza della "biblioteca", il "punto prestito" può anche non assicurare l'apertura continuativa, e il suo servizio può essere limitato a determinati periodi nell'anno; il "punto prestito" può fruire dei servizi di acquisto coordinato e di catalogazione centralizzata, anche se in modo non sistematico; il personale del punto prestito partecipa alle attività formative previste, anche in fase di avvio. Per quanto riguarda il prestito interbibliotecario, il "punto prestito" può richiedere documenti alle altre biblioteche, che

verranno consegnati e/o ritirati nella biblioteca più vicina, individuata dall'Appaltatore in accordo con il personale del “punto prestito” interessato; sarà cura del personale del punto prestito ritirare e/o consegnare i documenti richiesti in tale biblioteca, e renderli disponibili all'utente nella sede del “punto prestito”.

## Art. 2

### Oggetto dell'appalto

1. Oggetto dell'appalto sono i servizi di gestione del SBPVR che saranno erogati alle biblioteche convenzionate del Sistema Bibliotecario della Provincia di Verona sulla base della convenzione approvata con deliberazione del Consiglio provinciale n. 28/2018. In particolare, i servizi richiesti sono:
  - a) gestione della piattaforma informatica;
  - b) gestione della catalogazione centralizzata;
  - c) gestione dell'help desk;
  - d) gestione del prestito interbibliotecario;
  - e) coordinamento delle acquisizioni di materiale bibliotecario e gestione delle forniture;
  - f) biblioteca ed edicola digitali;
  - g) gestione del reference documentale e del “document delivery”;
  - h) formazione degli utilizzatori;
  - i) servizi complementari;
  - j) altri servizi eventualmente offerti dall'appaltatore in sede di gara.
2. Il SBPVR è composto da:
  - a) un **Centro Servizi Biblioteche (CSBVR)**, che svolge le attività centralizzate e di coordinamento per erogare i servizi di cui al comma precedente;
  - b) **78 biblioteche pubbliche di 73 Comuni** elencate nell'Allegato 1 e relativi punti prestito, connesse attraverso la rete Internet al CSBVR, ferma restando la possibilità di estensione prevista dal successivo comma;
3. L'Appaltatore, su richiesta della Provincia, è tenuto ad estendere i servizi di cui al presente capitolato a ulteriori biblioteche civiche, escluse quelle del Comune di Verona, fino a un totale di 97, e a tutti i relativi punti prestito, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione;
4. La Provincia segnalerà all'Appaltatore le biblioteche e i punti prestito da inserire, singolarmente o a gruppi, anche in momenti diversi nel corso della contratto riservando di volta in volta all'Appaltatore trenta giorni, dalla richiesta della Provincia, per avviare i servizi.
5. I servizi resi alle nuove biblioteche e ai punti prestito comprendono anche opportuna attività formativa, da specificare nel piano formativo di cui all'articolo 15.

## Art. 3

### Avvio del servizio

1. Il servizio potrà essere assegnato anche in pendenza di stipula contrattuale per motivata urgenza, ai sensi dell'art. 32, comma 8 del Codice.

2. Preventivamente all'avvio dei servizi la Provincia si riserva la facoltà di valutare l'effettivo possesso dei requisiti richiesti da parte del personale impiegato dal soggetto aggiudicatario per la gestione dei servizi oggetto dell'appalto.

## **Titolo I**

### **Requisiti minimi dei servizi**

#### **Art. 4**

##### Piattaforma informatica

1. La piattaforma informatica attraverso cui sono erogati i servizi di gestione del SBPVR è costituita da:
  - a) un applicativo per la gestione del catalogo, dell'OPAC, dei servizi di inter prestito e degli acquisti coordinati del SBPVR (d'ora in poi "software di gestione"); tale applicativo potrà essere il software attualmente in uso (ClavisNG, disponibile con relativa documentazione all'indirizzo <https://github.com/comperio>) o altro software analogo purché dotato delle medesime funzionalità;
  - b) la base dati bibliografica connessa all'applicativo di gestione; in caso di utilizzo di un DBMS diverso da quello attualmente in uso, la base dati sarà messa a disposizione dalla Provincia a partire dall'attuale database MySQL e dovrà essere importata dall'appaltatore nel nuovo DBMS; l'appaltatore deve garantire la gestione della base dati attraverso una costante attività di manutenzione e pulizia della stessa;
  - c) un software per la gestione dei servizi di help desk e per la misurazione dei livelli di servizio, disponibile in modalità open source; l'appaltatore può utilizzare un software diverso da quello attualmente in uso alle biblioteche aderenti a SBPVR (SUGAR CRM), purché conforme alle funzionalità di gestione e di monitoraggio dei servizi prescritte dal presente capitolato;
  - d) un sito internet (d'ora in poi "portale SBPVR" – quello attualmente in uso è consultabile all'indirizzo <https://sbpvr.comperio.it>) che integri il catalogo bibliografico e i siti web delle biblioteche e consenta all'utenza la consultazione e la prenotazione online del materiale disponibile; il prodotto attualmente utilizzato per realizzare il portale SBPVR è l'OPAC DiscoveryNG (<https://docs.comperio.it/dngmanual>), basato sul CMS Opensource Silverstripe; l'appaltatore può utilizzare un prodotto diverso da quello attualmente in uso alle biblioteche aderenti a SBPVR purché dotato delle medesime funzionalità; l'appaltatore deve farsi carico dell'hosting del portale su un proprio dominio: la Provincia potrà al più operare un reindirizzamento di un proprio record DNS (es. sbpvr.provincia.vr.it) verso il portale ospitato dall'appaltatore;
  - e) un ambiente parallelo (sistema di pre-produzione), costituito da una replica dell'intera piattaforma da utilizzarsi per attività di formazione e di verifica tecnico-funzionale.
2. Fino all'ottenimento della qualificazione Agid come fornitore SaaS prevista nel contratto l'appaltatore dovrà rendere disponibile la piattaforma informatica utilizzando una delle soluzioni PaaS o IaaS disponibili sul "cloud marketplace" gestito da Agid, sulla base di quanto previsto dal "Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2021" e dalle circolari Agid n. 2 e 3 del 9 aprile 2018.
3. Il CSBVR provvede a definire un username e una password per tutti gli operatori del sistema. Di tali nominativi viene inviato un elenco alla Provincia. E' compito del

CSBVR, su indicazione dei responsabili delle biblioteche, rimuovere le password di operatori non più abilitati al trattamento dei dati o che abbiano terminato il loro servizio presso le biblioteche.

4. E' compito altresì del CSBVR controllare le attività di Blog e di commenti alle opere bibliografiche pubblicate dagli utenti del sistema in OPAC, ed eventualmente rimuovere contenuti offensivi o estranei alle finalità del servizio; di tale attività il CSBVR dà informazione al RUP.
5. L'appaltatore opera in qualità di titolare delle licenze d'uso di tutti i software che costituiscono la piattaforma informatica e di ogni altro strumento di cooperazione online per tutte le biblioteche del SBPVR, e fornisce alla Provincia e a tutte le biblioteche del sistema l'accesso al sistema via web in modalità SaaS per tutta la durata del contratto.
6. E' posto a totale carico dell'appaltatore ogni onere, finanziario ed organizzativo, per l'adozione di software diversi rispetto a quelli già in uso nel SBPVR, o per la loro modifica al fine di renderli conformi al disposto del presente capitolato.
7. La Provincia si riserva la facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento entro i 6 mesi dal suo avvio, con preavviso minimo di 30gg., e senza nulla dover all'appaltatore per i servizi fino a quel momento prestati, ove verifichi l'inadeguatezza degli eventuali software sostitutivi adottati.

## **Art. 5**

### Centro servizi biblioteche

1. L'appaltatore costituisce un "Centro servizi biblioteche" (CSBVR) per la pianificazione, l'organizzazione e l'erogazione dei servizi previsti dal presente capitolato, con la struttura e le figure professionali previste in sede di offerta tecnica. Alla consegna del servizio, l'appaltatore comunica l'indirizzo della sede ed i recapiti telefonici del Centro servizi.
2. Nella costituzione del CSBVR, l'appaltatore individua il personale per lo svolgimento dei seguenti ruoli, in coerenza a quanto offerto in sede di gara:
  - a) Referente unico per il contratto: vigila sull'esecuzione del contratto, si interfaccia con il RUP e adotta tutte le iniziative per la risoluzione di eventuali inconvenienti e per il miglioramento dei servizi; costituisce in particolare l'unico punto di contatto tra l'appaltatore e la Provincia;
  - b) Responsabile del CSBVR: garantisce il funzionamento ed il coordinamento del CSBVR e la copertura con idoneo personale, secondo la propria autonoma organizzazione;
  - c) Responsabile della piattaforma informatica: garantisce il funzionamento della piattaforma informatica, coordina le attività di manutenzione e di help desk.
  - d) La stessa persona può ricoprire anche più di uno dei ruoli sopra elencati.
3. Il CSBVR è coordinato da un responsabile generale, che costituisce il referente unico dei servizi sia per la Provincia che per le singole Biblioteche appartenenti al SBPVR. Le competenze previste per tale figura professionale sono descritte nell'Allegato 3 al capitolato.
4. L'appaltatore deve organizzare annualmente almeno due incontri col COTEBI di verifica e aggiornamento del coordinamento delle biblioteche aderenti al SBPVR.

## Art. 6

### Livelli di sicurezza e continuità operativa della piattaforma informatica

1. L'appaltatore deve garantire che la piattaforma informatica rispetti le misure minime di sicurezza emanate da Agid (<https://www.agid.gov.it/index.php/it/sicurezza/misure-minime-sicurezza-ict>) al livello di attuazione "standard", nonché le prescrizioni del Regolamento europeo generale sulla protezione dei dati (GDPR).
2. L'appaltatore deve garantire, nell'ambito del servizio IaaS o PaaS scelto, la continuità operativa della piattaforma informatica, attraverso backup almeno giornalieri, nonché una soluzione di disaster recovery con le seguenti specifiche di ripristino:
  - a) RPO = 24 ore;
  - b) RTO = 3 giorni.

## Art. 7

### Assistenza e manutenzione della piattaforma informatica

1. L'appaltatore deve fornire un servizio di assistenza della piattaforma informatica che preveda le seguenti attività:
  - a) **manutenzione correttiva** (correzione di malfunzionamenti applicativi). 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 L'appaltatore deve garantire la manutenzione correttiva di tutte le componenti della piattaforma informatica, nel rispetto dei livelli di servizio di cui all'allegato 2;
  - b) **manutenzione ordinaria di tipo sistemistico**. L'appaltatore deve effettuare tutte le attività necessarie a rendere operativo e stabile il funzionamento degli applicativi, garantendone la continuità, la disponibilità, l'affidabilità, la sicurezza e l'integrità;
  - c) **servizi di supporto aggiuntivi, quali monitoraggio, tuning, stress test**. I servizi consistono nelle attività di controllo volte a valutare lo stato di funzionamento della piattaforma informatica, allo scopo di evidenziare malfunzionamenti o anomalie che ne possano pregiudicare le funzionalità.
  - d) **manutenzione adeguativa**. Per manutenzione adeguativa si intende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza della piattaforma informatica alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento della normativa.
2. Il servizio di assistenza e manutenzione, per la componente "portale SBPVR" della piattaforma informatica, comprende:
  - a) la gestione e la manutenzione delle pagine web comuni;
  - b) la formazione degli operatori delle biblioteche, per l'inserimento delle informazioni proprie di ciascuna biblioteca (eventi, promozioni, scaffali tematici, ecc.);
  - c) il miglioramento dell'esperienza di navigazione per gli utenti, in particolare sui nuovi dispositivi;
  - d) l'integrazione del sistema di comunicazione degli eventi delle biblioteche con le piattaforme social e con gli strumenti già presenti in ambito locale;
  - e) la semplificazione dell'attività di editing, con l'adozione di soluzioni open per la pubblicazione delle pagine in altri contesti web e social;

f) l' integrazione degli accessi con i sistemi di autenticazione.

## **Art. 8**

### Servizio di help desk

1. Per ciascuna delle componenti del servizio oggetto del presente capitolato, l'appaltatore dovrà assicurare un servizio di help desk di primo livello, destinato a tutti gli operatori (di back office) abilitati all'utilizzo della piattaforma informatica; in particolare il servizio di help desk avrà le seguenti caratteristiche minime:
  - a) la disponibilità di un sistema di segnalazione che deve comunque includere la possibilità di una apertura di ticket attraverso supporto telefonico, la cui funzionalità deve essere assicurata dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:30. Il servizio di help desk dovrà prendere in carico le segnalazioni, che potranno riguardare argomenti tecnici-informatici e/o biblioteconomici, entro le 24 ore successive, fornendo ogni successiva comunicazione circa l'attività di risoluzione;
  - b) tutte le segnalazioni effettuate dovranno essere prese in carico dal servizio di help desk ed opportunamente valutate. Nel caso di anomalie o imperfezioni che necessitano una attività di sviluppo o comunque di correzione del software verranno comunicate alla Provincia le tempistiche (che non potranno superare i due mesi) e le modalità di risoluzione, fatti salvi i malfunzionamenti "bloccanti" il cui tempo di risoluzione non potrà essere superiore alle 4 ore dal ricevimento della segnalazione. Per malfunzionamento "bloccante" si intende l'impossibilità di condurre a buon fine una operazione prevista dalla piattaforma. La risoluzione del problema sarà registrata attraverso la chiusura del ticket;
  - c) il supporto telefonico dovrà essere attivo anche nella giornata di sabato, limitatamente a segnalazioni di interruzioni del servizio che rendano impossibile l'accesso alla piattaforma;
  - d) per intervenire a seguito di segnalazione di malfunzionamento è previsto, previo accordo con l'utente interessato, l'accesso remoto alla postazione di lavoro della biblioteca, attraverso opportuni strumenti di cui deve essere garantita la sicurezza e l'efficacia;
  - e) qualsiasi modifica e/o implementazione degli applicativi che compongono la piattaforma informatica va comunicata al RUP; l'appaltatore, inoltre, comunicherà al direttore dell'esecuzione le richieste di risoluzioni di anomalie o imperfezioni in ordine di priorità di intervento.

## **Art. 9**

### Gestione sistemi di invio automatico e-mail e sms all'utenza biblioteche SBPVR

1. L'appaltatore dovrà assicurare la disponibilità di una applicazione integrata nella piattaforma informatica che assicuri l'invio automatico di e-mail e sms per i servizi all'utenza delle biblioteche. Tale servizio deve includere anche la possibilità, da parte delle biblioteche, di acquistare pacchetti di SMS rivolgendosi direttamente all'appaltatore, attraverso la piattaforma MEPA, con oneri a carico del richiedente.
2. Per quanto riguarda il servizio di invio e-mail, l'appaltatore dovrà assicurare un sistema che individui gli indirizzi non validi di posta elettronica inseriti all'interno della piattaforma informatica; tali indirizzi dovranno essere segnalati sulla piattaforma in modo da garantire la massima efficacia del servizio di messaggistica e-mail.

## **Art. 10**

### Integrazione con basi dati per l'importazione di record bibliografici

1. L'appaltatore dovrà assicurare la disponibilità di importare nel sistema informazioni bibliografiche da diverse fonti (ad esempio fonti disponibili attraverso il protocollo Z39.50). Dovranno inoltre essere garantite le procedure tecniche per rendere disponibili sulla piattaforma informatica le immagini delle copertine dei documenti bibliografici, gli abstract editoriali e altri materiali allegati alle schede catalografiche (es. indici). Devono essere applicate soluzioni tecniche per non duplicare notizie e authorities già presenti nel database, elaborando anche modalità di segnalazioni automatiche di tali situazioni.

## **Art. 11**

### Gestione del prestito interbibliotecario

1. Il servizio di smistamento e trasporto dell'interprestito prevede il prelevamento e la consegna dei documenti bibliografici che le biblioteche appartenenti a SBPVR scambiano tra loro. A titolo esemplificativo, si stimano non meno di 350.000 documenti movimentati all'anno. L'appaltatore 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 COTEBI.
2. L'appaltatore deve:
  - a) garantire la disponibilità di mezzi di trasporto e di personale adeguati per effettuare un numero di passaggi settimanali di presa/consegna adeguato rispetto al livello di servizio (SLA) richiesto di cui all'elenco allegato 2;
  - 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 indicato dall'appaltatore, prevedendo in particolare di uno standard minimo di passaggi settimanali pari ad 1 (uno) per ogni biblioteca di cui all'elenco allegato 1;
  - c) mettere a disposizione un magazzino e personale adeguato per le attività di smistamento per direttrice dei documenti bibliografici;
  - d) fornire almeno 1000 (mille) casse adatte al trasporto dei documenti bibliografici da distribuire alle biblioteche secondo le esigenze determinate dalle quantità degli oggetti movimentati.
3. Il servizio di interprestito, oltre alla consegna e prelievo dei documenti bibliografici nelle biblioteche, comprende:
  - a) il trasporto dei documenti bibliografici per la catalogazione dalle biblioteche al CSBVR e viceversa;
  - b) trasporto delle acquisizioni bibliografiche effettuate nell'ambito delle attività di acquisto coordinato;
  - c) distribuzione di depliant e di altro materiale informativo a richiesta di ciascuna biblioteca del sistema o della Provincia.
4. L'appaltatore si impegna inoltre a mettere a disposizione dei propri operatori un locale magazzino con adeguate e sicure condizioni ambientali, dove provvedere allo smistamento dei documenti, al loro carico e scarico dai mezzi di trasporto, nonché alla

loro corretta conservazione per i tempi di attesa della consegna. Il medesimo locale potrà all'occorrenza fungere da ricovero dei mezzi di trasporto utilizzati per il servizio.

5. Il collegamento tra le biblioteche dovrà essere effettuato con la frequenza e secondo i percorsi indicati sulla base di un calendario precostituito che sarà fornito all'appaltatore dalla Commissione tecnica COTEBI del SBPVR, con indicazione dell'ordine delle biblioteche da raggiungere e degli itinerari: tale calendario, con percorso giornaliero, sarà consegnato prima dell'avvio del servizio e potrà essere oggetto di periodica revisione e modifica nel corso della durata dell'appalto. I percorsi saranno definiti in base a criteri di omogeneità territoriale e alla presenza del personale nelle singole biblioteche.
6. Gli addetti al trasporto, prima del prelievo o della consegna dei documenti, devono registrare a terminale l'avvenuto carico e/o scarico.
7. Il servizio deve essere dimensionato per garantire i livelli di servizio previsti dall'allegato 2.
8. La gestione del prestito interbibliotecario si estende a tutte le biblioteche di cui all'articolo 2 e ai punti prestito.

## **Art. 12**

### Coordinamento delle acquisizioni di materiale bibliotecario

1. L'appaltatore deve assicurare:
  - a) il coordinamento dei nuovi acquisti di documenti bibliografici destinati ad incrementare il patrimonio informativo del catalogo collettivo;
  - b) la gestione del volume di acquisto globale nel SBPVR;
  - c) la percentuale di sconto sulle nuove acquisizioni offerta in sede di gara.
2. In particolare, la prestazione consiste almeno nei seguenti servizi:
  - a) individuazione, ogni anno attraverso idonea ricerca di mercato, di uno o più distributori, anche per fasce d'età di lettura e tipologia di documento;
  - b) comunicazione alle biblioteche, entro il 31 gennaio di ciascun anno, dei fornitori scelti e delle relative condizioni economiche applicate ed in particolare la percentuale di sconto medio garantita, che sarà verificata sul volume degli acquisti effettuato da ciascuna biblioteca, con report che l'appaltatore presenterà trimestralmente alla COTEBI;
  - c) acquisizione ed elaborazione delle richieste;
  - d) consegna del documento bibliografico già catalogato, presso la biblioteca richiedente, entro il termine previsto dall'allegato 2.
3. Il servizio deve raccordarsi alle soluzioni scelte per la catalogazione centralizzata e, in particolare:
  - a) il coordinamento delle acquisizioni deve avvenire in modo integrato con il catalogo, attraverso la disponibilità delle basi dati dei libri in commercio;
  - b) ad ogni biblioteca deve essere assicurata la disponibilità di consultare la base dati dei libri in commercio ed effettuare un ordine;
  - c) l'appaltatore deve rendere disponibile una lista settimanale di novità editoriali, garantendo la completa 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;
- d) ogni biblioteca può consultare i propri impegni di spesa e consultare le statistiche di acquisto per quantità, per fascia di sconto, per data di acquisizione, per genere e per CDD;
  - e) la Provincia e le singole biblioteche possono controllare in tempo reale il flusso degli acquisti e gli impegni economici di ciascuna biblioteca.
4. Gli oneri economici degli acquisti sono a carico delle singole biblioteche aderenti che provvedono al pagamento direttamente al distributore individuato.
  5. Agli aderenti a SBPVR è garantito lo sconto percentuale offerto dall'appaltatore 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'appaltatore, sono applicate le penali previste dall'allegato 2.
  6. Ogni onere per la consegna delle acquisizioni bibliografiche dal fornitore alle singole biblioteche deve considerarsi a totale carico dell'appaltatore.
  7. La gestione del coordinamento delle acquisizioni si estende a tutte le biblioteche del SBPVR.

### Art. 13

Altri servizi necessari, licenze e abbonamenti a privativa industriale

1. L'Appaltatore è tenuto a fornire i **servizi di biblioteca digitale e di edicola digitale** ai cittadini utenti delle biblioteche comunali di SBPVR, offerti dalla piattaforma Media Library on line (MLOL, <https://sbpvr.medialibrary.it/>) o equivalente, assicurando una disponibilità per l'acquisizione di almeno € 1.500 (millecinquecento/00) mensili e almeno € 18.000 (diciottomila/00) annuali, valore compreso nella base d'asta soggetta a ribasso.
2. In particolare il servizio di biblioteca ed edicola digitale deve avere le seguenti caratteristiche minime:
  - a) L'accesso alla base dati MLOL deve essere disponibile per tutti gli utenti abilitati alla piattaforma informatica; l'appaltatore dovrà realizzare gli opportuni servizi che permettano l'autenticazione sul portale MLOL 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 in MLOL devono comunque essere integrati nella ricerca OPAC, e i risultati devono essere presentati nella maniera più opportuna ed efficace.
  - d) Deve essere assicurata la disponibilità della piattaforma Press-Reader o equivalente.
  - e) 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'appaltatore nei confronti del fornitore di servizi MLOL o equivalenti, 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 dal COTEBI all'appaltatore, che dovrà immediatamente procedere all'acquisto e alla messa a disposizione dei relativi servizi.

2. L'Appaltatore dovrà garantire un **servizio di Promozione** sulla base di un piano di comunicazione e promozione del Sistema Bibliotecario, presentato alla consegna del servizio e da realizzarsi nell'arco dell'intera durata dell'appalto, finalizzato ad aumentare la conoscenza e l'utilizzo dei servizi bibliotecari, che dovrà prevedere il coinvolgimento di tutte le biblioteche del Sistema e la misurazione finale dei risultati.
3. Il progetto approvato nel suo schema sarà poi oggetto di confronto e possibili integrazioni nel corso del contratto a cura della della COTEBI.
4. L'Appaltatore dovrà garantire un **servizio di Realizzazione di materiali a stampa**, per tutta la durata dell'appalto, fornito secondo le indicazioni della COTEBI.
5. L'importo stimato, compreso nel complessivo valore a base d'asta soggetto a ribasso, per la fornitura annuale dei servizi di cui ai commi 2 e 4 è di 6.000,00, Iva inclusa, annui, da concordare però tra le parti sulla base dei migliori prezzi di mercato corrente.

#### **Art. 14**

##### Servizi complementari

1. L'appaltatore dovrà assicurare la **connessione della piattaforma informatica con gli apparati RFID** presenti nelle biblioteche SBPvr; tali servizi devono includere:
  - a) fornitura del software delle postazioni di autoprestito;
  - b) fornitura del software per le postazioni staff;
  - c) fornitura del software per i sistemi di conteggio degli accessi integrati nei varchi antitaccheggio.
2. L'appaltatore dovrà assicurare la disponibilità di adeguato software connesso alla piattaforma informatica, per la gestione della **navigazione web degli utenti** presso le sedi delle biblioteche, sia attraverso wifi che da postazioni fisse. Il sistema di gestione della navigazione deve essere integrato alla piattaforma, sia per quanto riguarda la gestione degli utenti che le attività di statistica. In particolare il sistema deve permettere l'autenticazione degli utenti attraverso le medesime credenziali registrate in piattaforma. Il servizio deve prevedere l'assistenza delle componenti software e un servizio specifico di help desk.
3. L'appaltatore dovrà assicurare la disponibilità di una **mailing list** specifica per i bibliotecari e gli operatori del SBPVR. Dovranno essere garantite procedure di iscrizione ed eventualmente di cancellazione dell'iscrizione stessa. Le attività di amministrazione della mailing list devono essere svolte dall'appaltatore; la mailing list non prevede moderazione.
4. Il SBPVR ha la necessità di disporre di un sistema di ricerca federata all'interno dell'OPAC per rendere disponibili agli utenti SBPvr la ricerca di documenti bibliografici posseduti da Sistemi bibliotecari contermini, come l'Archivio Bibliografico Veronese, la Rete Bibliotecaria della Provincia di Vicenza, la Rete Bibliotecaria della Provincia di Padova. Il sistema dovrà permettere sia la ricerca dei documenti di altre reti all'interno dell'OPAC, sia la possibilità di inoltrare richieste di prestito intersistema.
5. L'importo stimato, compreso nel complessivo valore a base d'asta soggetto a ribasso, per la fornitura annuale di altri servizi complementari di cui al presente articolo, è pari ad euro 10.000,00 annui, Iva inclusa, importo che sarà liquidato trimestralmente, previa verifica di conformità della fornitura, convalidata dalla COTEBI Commissione Tecnica dei bibliotecari, per i servizi aggiuntivi effettivamente resi alle biblioteche di SBPVR dalle ditte fornitrici individuate dall'appaltatore.

## Art. 15

### Servizio di formazione

1. L'Appaltatore deve fornire il servizio di formazione/aggiornamento sul funzionamento del SBPVR agli operatori delle biblioteche del SBPVR, secondo quanto stabilito nel "piano di formazione" presentato in sede di offerta tecnica. Il piano dovrà tener conto delle diverse caratteristiche organizzative delle biblioteche pubbliche operanti sul territorio provinciale. Dovrà, inoltre, tener conto delle diverse professionalità e mansioni del personale operante nelle biblioteche in base alla classificazione del personale in categorie B, C e D (rif. contratto nazionale del Pubblico Impiego degli Enti Locali e livelli equivalenti di altri rapporti contrattuali). Pertanto il piano di formazione dovrà:
  - a) essere rivolto a personale dipendente di biblioteche del Sistema di profilo professionale B, C e D;
  - b) articolarsi sullo standard di almeno 3 corsi (di circa 10 ore ciascuno, per 30 ore complessive, frontali o on-line) annui, o programma di analogo standard concordato con COTEBI, rivolti agli operatori di biblioteche, differenziati per argomenti e misurati in base alla qualifica funzionale dei partecipanti;
  - c) prevedere, sulla totalità dei corsi, la partecipazione complessiva annua di almeno 100 operatori delle biblioteche aderenti;
  - d) prevedere docenti esperti nelle materie dei corsi;
2. La formazione consiste, salvo quanto previsto al comma 4, nella realizzazione di corsi formativi, per tutte le biblioteche, per un totale standard di riferimento di almeno sei giornate di cinque ore ciascuna, secondo le modalità e i tempi indicati nel piano di formazione concordato con COTEBI.
3. Per le nuove biblioteche, di cui all'articolo 2, comma 3, devono essere assicurate inoltre: almeno due giornate di cinque ore ciascuna, di formazione generale sull'utilizzo del servizio, da effettuarsi entro il primo anno dall'avvio; un servizio di formazione di almeno 4 ore sull'utilizzo dei software applicativi.
4. Ulteriore attività formativa per i cittadini utenti, oltre quella prevista ai precedenti commi 2 e 3 per gli operatori, deve essere prevista dall'Appaltatore nel piano di formazione presentato in sede di offerta e prevedere la progettazione e realizzazione sullo standard di almeno 10 corsi (di almeno 3 ore ciascuno, per 30 ore complessive, frontali o on-line) l'anno per gli utenti, da tenersi secondo la progettualità concordata annualmente da COTEBI.
5. Di tutta l'attività formativa l'Appaltatore deve fornire rendiconto semestrale al direttore dell'esecuzione.
6. Il piano approvato nel suo schema sarà poi oggetto di confronto e possibili integrazioni (negli obiettivi, nelle modalità e nella scelta dei relatori) a cura della COTEBI Commissione tecnica dei bibliotecari del Sistema.
7. L'importo stimato, compreso nel complessivo valore a base d'asta soggetto a ribasso, per la fornitura annuale del servizio di formazione è pari ad euro 5.000,00 annui, Iva inclusa, che sarà liquidato trimestralmente, previa verifica di conformità della fornitura, convalidata dalla COTEBI Commissione Tecnica dei bibliotecari, per l'attività di formazione effettivamente realizzata per le biblioteche e gli utenti di SBPVR.

## **Art. 16**

### Statistiche sul sistema bibliotecario e monitoraggio dei servizi

1. L'Appaltatore è tenuto a fornire, oltre alle statistiche già previste dai software del sistema in uso, ulteriori statistiche su richiesta della Provincia. Tale prestazione deve essere effettuata senza oneri per la Provincia.
2. L'Appaltatore è tenuto a fornire, al RUP, al direttore dell'esecuzione dell'appalto e al COTEBI, in qualità di organi deputati alla verifica e al controllo di quanto previsto nel presente appalto, trimestralmente, almeno 15 giorni prima dell'emissione della fattura, la produzione di report relativi ai servizi e alle attività effettivamente svolte nel periodo, per:
  - a) promozione e coordinamento delle iniziative proposte e individuate dalla COTEBI o prodotte direttamente dalle biblioteche;
  - b) supporto organizzativo per la realizzazione di progetti e attività e per il coordinamento delle biblioteche del Sistema, con eventuale partecipazione a tavoli tecnici;
  - c) funzione di referente per la Provincia e il COTEBI per i servizi erogati nell'ambito del contratto;
  - d) ogni altra attività connessa alla promozione e al coordinamento che sia richiesta dal Sistema Bibliotecario e concordata con il COTEBI;
  - e) partecipazione come invitato permanente alle riunioni della Commissione tecnica dei bibliotecari;
  - f) possibili azioni migliorative e eventuali soluzioni in caso di situazioni problematiche.

## **Titolo II**

### **Varianti migliorative**

## **Art.17**

### Servizi migliorativi

1. L'appaltatore è tenuto a erogare i servizi integrativi e/o innovativi eventualmente offerti in sede di gara, che riguardino modifiche e aggiornamenti della piattaforma informatica, della gestione delle attività di inter prestito, dell'assistenza e la formazione offerte al personale.
2. Gli eventuali ulteriori servizi migliorativi di tipo innovativo sono erogati senza costo aggiuntivo rispetto all'importo assegnato a corpo all'appaltatore.

## **Titolo III**

### **Criteri premiali**

## **Art. 18**

### Piattaforma informatica di SBPVR

1. Il concorrente dovrà fornire in sede di offerta un progetto analitico che contenga la

descrizione specifica delle attività che saranno svolte per la messa a disposizione della piattaforma informatica.

2. In particolare, il progetto dovrà indicare:
  - a) quale software di gestione intende adottare e quale tipo di base dati sarà collegata;
  - b) quale software per la gestione dei servizi di help desk e per la misurazione dei livelli di servizio intende adottare;
  - c) quale prodotto intende utilizzare per la gestione del portale SBPVR;
  - d) nel caso di adozione di software diversi rispetto a quelli attualmente in uso, un piano operativo di migrazione delle basi dati e dei contenuti, nonché di formazione degli utenti all'utilizzo dei nuovi applicativi, con indicati tempi e modalità di esecuzione delle attività previste;
  - e) l'organizzazione, la struttura e i flussi operativi del servizio di assistenza e manutenzione;
  - f) l'organizzazione, la struttura e i flussi operativi del servizio di help desk;
  - g) quali strumenti di accesso remoto intende utilizzare per l'erogazione del servizio di help desk.
3. Il progetto sarà valutato dalla commissione di gara sulla base dei seguenti criteri:
  - a) adeguatezza degli applicativi software proposti alle esigenze del SBPVR;
  - b) nel caso di adozione di software diversi rispetto a quelli attualmente in uso, completezza e sostenibilità del piano di migrazione e formazione;
  - c) completezza e adeguatezza del servizio di assistenza e manutenzione rispetto alle esigenze del SBPVR;
  - d) completezza e adeguatezza del servizio di help desk rispetto alle esigenze del SBPVR.

## **Art. 19**

### Gestione del prestito interbibliotecario

1. Il concorrente dovrà fornire in sede di offerta un progetto analitico che contenga la descrizione specifica delle attività di gestione del servizio di prestito interbibliotecario che contenga almeno:
  - a) la descrizione del servizio che si intende svolgere, il numero e le caratteristiche dei mezzi di trasporto che si impiegheranno, il numero e le mansioni del personale che verrà coinvolto nel servizio;
  - b) le caratteristiche del magazzino di smistamento, la sua localizzazione e le modalità con cui si intende svolgere l'attività di smistamento dei documenti bibliografici per direttrice;
  - c) il calendario analitico delle attività settimanali di presa/consegna, il numero di passaggi settimanali con indicazione delle biblioteche e dell'orario di massima (è sufficiente la distinzione tra "mattina e pomeriggio");
  - d) il numero e le caratteristiche delle casse messe a disposizione per il trasporto dei documenti bibliografici.
2. Il progetto sarà valutato dalla commissione di gara sulla base dei seguenti criteri:
  - a) numerosità e adeguatezza dei mezzi di trasporto;
  - b) numerosità e adeguatezza del personale impiegato;

- c) completezza e adeguatezza dell'attività di smistamento dei documenti;
- d) adeguatezza del magazzino di smistamento;
- e) numerosità delle casse messe a disposizione;
- f) completezza e sostenibilità del calendario delle attività.

### **Art. 20**

#### Coordinamento delle acquisizioni di materiale bibliotecario

1. Il concorrente, in sede di offerta, deve fornire un progetto che descriva le modalità di organizzazione degli acquisti, nonché le attività del servizio di fornitura di materiale bibliotecario.
2. In particolare, il progetto dovrà indicare:
  - a) l'organizzazione, la struttura e le modalità operative delle attività di acquisizione e di consegna del materiale;
  - b) le modalità di individuazione dei distributori del materiale;
  - c) la modalità di integrazione delle acquisizioni con il catalogo.
3. Il progetto sarà valutato dalla commissione di gara sulla base dei seguenti criteri:
  - a) adeguatezza delle attività di acquisizione e di consegna;
  - b) adeguatezza delle modalità di individuazione dei distributori;
  - c) adeguatezza delle modalità di integrazione delle acquisizioni con il catalogo.

### **Art. 21**

#### Statistiche sul sistema bibliotecario e monitoraggio dei servizi

1. il concorrente, in sede di offerta, deve fornire un progetto che descriva:
  - a) le modalità di raccolta dei dati relativi al funzionamento dei servizi;
  - b) le modalità di produzione ed erogazione delle statistiche sul funzionamento dei servizi.
2. Il progetto sarà valutato dalla commissione di gara sulla base dei seguenti criteri:
  - a) completezza e adeguatezza delle modalità di raccolta dati;
  - b) completezza e adeguatezza delle modalità di produzione ed erogazione delle statistiche.

### **Art. 22**

#### Altri servizi e formazione

1. Il concorrente dovrà fornire in sede di offerta:
  - a) il “piano di formazione”, di cui all'art. 15, rivolto a operatori e utenti del sistema SBPVR per ciascuna delle tre annualità di durata dell'affidamento.
  - b) Elenco e descrizione degli eventuali servizi migliorativi proposti a integrazione dei servizi minimi previsti dal capitolato;
  - c) il numero di download mensili per utente messi a disposizione nell'ambito del servizio di biblioteca digitale di cui all'art. 13.

2. Il piano di formazione sarà valutato dalla commissione di gara sulla base dei seguenti criteri:
  - a) completezza del programma rivolto agli operatori (numerosità dei corsi, durata dei corsi, argomenti trattati, target di utenza a cui sono rivolti i corsi);
  - b) numero di docenti e di discenti complessivamente coinvolti nella formazione agli operatori;
  - c) qualifica e curriculum di ciascun docente previsto per la formazione agli operatori;
  - d) completezza e adeguatezza del programma formativo rivolto ai cittadini utenti (numero, durata e tipologia dei corsi, docenti coinvolti, argomenti trattati).

### **Art. 23**

#### Personale responsabile dei servizi

1. Il concorrente, in sede di offerta, dovrà fornire i curricula dei tre responsabili che intende nominare sulla base di quanto previsto all'allegato 3:
  - a) referente unico per il contratto;
  - b) responsabile del CSBVR;
  - c) responsabile della piattaforma informatica.
2. Ciascun curriculum sarà valutato in particolare sulla base dell'esperienza maturata in analogo ruolo di responsabilità.

### **Titolo IV**

#### **Norme finali**

### **Art. 24**

#### Obblighi in materia ambientale

1. L'appaltatore si impegna a garantire che ciascun mezzo utilizzato sia adeguato al servizio di trasporto documenti, sia almeno euro 5, immatricolato da non più di 5 anni, dotato di carrello portapacchi con portata di almeno 150 kg e di casse idonee al servizio in numero adeguato al numero di documenti trasportati.

### **Art. 25**

#### Clausola sociale

1. Al fine di promuovere la stabilità occupazionale e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'appaltatore e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel contratto, l'aggiudicatario è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante nell'erogazione dei servizi, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

### **Art. 26**

#### Norme finali

1. Per tutto quanto non previsto nel presente si rimanda al Disciplinare di Gara, al Bando di Gara, alle disposizioni del Codice e agli altri provvedimenti disciplinanti la contrattualistica pubblica.