

ALLEGATO N. 1 al capitolato tecnico per la fornitura e la gestione dei servizi centralizzati del sistema bibliotecario della Provincia di Verona (SBPVR).

“Elenco delle biblioteche civiche connesse al SBPVR”

N	COMUNE	DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA
1	Affi	Biblioteca comunale di Affi
2	Arcole	Biblioteca comunale di Arcole
3	Badia Calavena	Biblioteca comunale di Badia Calavena
4	Bardolino	Biblioteca comunale di Bardolino
5	Belfiore	Biblioteca comunale di Belfiore
6	Bonavigo	Biblioteca comunale di Bonavigo
7	Bosco Chiesanuova	Biblioteca comunale di Bosco Chiesanuova
8	Bovolone	Biblioteca Comunale di Bovolone
9	Bussolengo	Biblioteca comunale di Bussolengo
10	Buttapietra	Biblioteca comunale di Buttapietra
11	Caldiero	Biblioteca Comunale di Cladiero
12	Caprino Veronese	Biblioteca Comunale di Caprino Veronese
13	Casaleone	Biblioteca Comunale di Casaleone
14	Castagnaro	Biblioteca comunale di Castagnaro
15	Castel d'Azzano	Biblioteca comunale di Castel d'Azzano
16	Castelnuovo del Garda	Biblioteca comunale di Castelnuovo del Garda
17	Cavaion Veronese	Biblioteca comunale di cavaion Veronese
18	Cerea	Biblioteca comunale di Cerea
19	Cerro Veronese	Biblioteca comunale di Cerro Veronese
20	Cologna Veneta	Biblioteca comunale di Cologna Veneta
21	Colognaola ai Colli	Biblioteca comunale di Colognola ai Colli
22	Costermano	Biblioteca comunale di Costermano
23	Dolcè	Biblioteca Valdadige Brentino Rivalta
24	Dolcè	Biblioteca Valdadige Dolcè Volargne
25	Erbè	Biblioteca comunale di Erbè
26	Fumane	Biblioteca comunale di Fumane
27	Garda	Biblioteca comunale di Garda
28	Gazzo Veronese	Biblioteca comunale di Gazzo V.se
29	Grezzana	Biblioteca comunale di Grezzana
30	Illasi	Biblioteca comunale di Illasi
31	Isola della Scala	Biblioteca comunale di Isola della Scala
32	Isola Rizza	Biblioteca comunale di isola Rizza
33	Lavagno	Biblioteca comunale di Lavagno

N	COMUNE	DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA
34	Lazise	Biblioteca comunale di Lazise
35	Legnago	Biblioteca Fioroni
36	Legnago	Biblioteca per ragazzi di Porto
37	Malcesine	Biblioteca comunale di Malcesine
38	Marano di Valpolicella	Biblioteca comunale di Marano di Valpolicella
39	Minerbe	Biblioteca comunale di Minerbe
40	Montecchia di Crosara	Biblioteca comunale di Montecchia di Crosara
41	Monteforte d'Alpone	Biblioteca comunale di Monteforte d'Alpone
42	Mozzecane	Biblioteca comunale di Mozzecane
43	Negrar	Biblioteca comunale di Negrar
44	Nogara	Biblioteca comunale di Nogara
45	Oppeano	Biblioteca comunale di Oppeano
46	Palù	Biblioteca comunale di Palù
47	Pastrengo	Biblioteca comunale di Pastrengo
48	Pescantina	Biblioteca comunale di Pescantina
49	Peschiera del Garda	Biblioteca comunale di Peschiera del Garda
50	Ronco All'Adige	Biblioteca comunale di Ronco all'Adige
51	Roverchiara	Biblioteca comunale di Roverchiara
52	Roverè Veronese	Biblioteca comunale di Roverè Veronese
53	Salizzole	Biblioteca comunale di Salizzole
54	San Bonifacio	Biblioteca comunale di San Bonifacio
55	San Giovanni Ilarione	Biblioteca comunale di San Giovanni Ilarione
56	San Giovanni Lupatoto	Biblioteca comunale di San Giovanni Lupatoto
57	Sanguinetto	Biblioteca comunale di Sanguinetto
58	San Martino Buon Alb.	Punto lettura di Ferrazze "Opificio dei sensi"
59	San Martino Buon Alb.	Biblioteca comunale di San Martino Buon Albergo
60	San Pietro di Morubio	Biblioteca comunale di San Pietro di Morubio
61	San Pietro in Cariano	Biblioteca comunale di San Pietro in Cariano
62	Sant'Ambrogio di Valp.lla	Biblioteca comunale di Sant'Ambrogio di Valpolicella
63	Soave	Biblioteca comunale di Soave
64	Sommacampagna	Biblioteca comunale di Sommacampagna – Sezione di Caselle
65	Sommacampagna	Biblioteca comunale di Sommacampagna – Sede centrale
66	Sona	Biblioteca comunale di Sona
67	Sorgà	Biblioteca comunale di Sorgà
68	Terrazzo	Biblioteca comunale di Terrazzo
69	Torri del Benaco	Biblioteca comunale di Torri del Benaco

N	COMUNE	DENOMINAZIONE DELLA BIBLIOTECA
70	Tregnago	Biblioteca comunale di Tregnago
71	Trevenzuolo	Biblioteca comunale di Trevenzuolo
72	Valeggio sul Mincio	Biblioteca comunale di Valeggio sul Mincio
73	Veronella	Biblioteca comunale di Veronella
74	Vigasio	Biblioteca comunale di Vigasio
75	Villa Bartolomea	Biblioteca comunale di Villa Bartolomea
76	Villafranca di Verona	Biblioteca comunale di Villafranca di Verona
77	Villafranca di Verona	Centro lettura di Dossobuono
78	Zevio	Biblioteca comunale di Zevio
79	Zimella	Biblioteca comunale di Zimella

Dati di sintesi di consistenza dei servizi SBPVR riferiti al 2018	
Biblioteche	79
Comuni	74
Popolazione	625.000
Utenti iscritti	150.000
Prestiti	650.000
Movimenti interbibliotecari	350.000
Patrimonio bibliografico (copie a scaffale)	1.000.000
spesa complessiva anno 2018 per servizi centralizzati	€ 185.000,00
spesa complessiva di incremento del patrimonio librario	€ 270.000,00

ALLEGATO N. 2 al capitolato tecnico per la fornitura e la gestione dei servizi centralizzati del sistema bibliotecario della Provincia di Verona (SBPVR).

“Livelli di servizio (SLA) previsti dal capitolato tecnico prestazionale d’appalto e le relative penali per il SBPVR”.

Tipo di SLA	Misura	Periodicità di calcolo	Finestra di erogazione	Valore penale	Valore di soglia	Modalità di rilevazione e misura	Modalità di rendicontazione
Gestione del servizio di prestito interbibliotecario	1) Efficienza del servizio di consegna prestati	trimestrale	365 giorni/anno	1 % del canone trimestrale per ogni punto percentuale in diminuzione	98% entro 15 (quindici) giorni dalla prenotazione del documento	Numero di documenti consegnati in 15 giorni (tra la prenotazione del documento da parte dell'utente e la consegna alla biblioteca di destinazione)	Rapporto trimestrale
	2) Efficienza del servizio di consegna altri documenti	trimestrale	365 giorni/anno	1 % del canone trimestrale per ogni punto percentuale in diminuzione	98% entro 8 (otto) giorni dal prelievo dalla biblioteca di partenza	Numero di documenti consegnati in 8 giorni (tra la presa del documento e la consegna alla biblioteca di destinazione)	Rapporto trimestrale
Gestione del servizio di Help Desk (1° e 2° livello)	1) Tempestività nella risoluzione dei problemi non bloccanti	trimestrale	Lun-ven 08:00 – 18:30	2 % del canone trimestrale per ogni punto percentuale in diminuzione	90% entro 24 ore lavorative	Numero di interventi risolti in 24 ore lavorative (tra l'inizio della chiamata degli operatori e la chiusura del ticket)	Rapporto trimestrale
	2) Tempestività nella risoluzione dei problemi bloccanti	trimestrale	Lun- sab 08:00 – 18:30	2 % del canone trimestrale per ogni punto percentuale in diminuzione	90% entro 4 ore lavorative	Numero di interventi risolti in 4 ore lavorative (tra l'inizio della chiamata degli operatori e la chiusura del ticket)	Rapporto trimestrale
Servizio di coordinamento delle acquisizioni di materiale bibliotecario	1) Tempestività della consegna del documento	trimestrale	365 giorni/anno	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	365 giorni/anno	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

N.B.: ove non diversamente specificato, le ore e i giorni si intendono solari.

ALLEGATO N. 3 al capitolato tecnico per la fornitura e la gestione dei servizi centralizzati del sistema bibliotecario della Provincia di Verona (SBPVR).

Ruoli competenze e attività richiesti per il piano delle risorse umane per la gestione del SBPVR

Per le risorse umane messe a disposizione per l'appalto, si segnala quanto segue:

- è necessario che nel piano delle risorse umane risultino ricoperti tutti i ruoli di cui alla tabella seguente;
- la stessa persona potrà ricoprire anche più di un ruolo;
- le persone indicate possono essere dipendenti della Concorrente, oppure rivestire la carica di soci o amministratori delegati, oppure essere collaboratori esterni, con contratto stipulato anche dopo l'aggiudicazione e, comunque, prima dell'avvio della gestione.
- l'eventuale sostituzione di dipendenti o collaboratori esterni, nel corso della gestione, deve avvenire con figura professionale di pari profilo ed esperienza che deve essere preventivamente accettata dal RUP.

Di seguito i **3 ruoli di responsabilità valutati in sede di offerta tecnica.**

1 - Ruolo Referente unico per il contratto

E' il responsabile del contratto nella sua globalità, sia per la parte amministrativa che per quella tecnica ed in particolare garantisce

Competenze minime richieste

Approfondita conoscenza della struttura SPBVR, delle caratteristiche del servizio e delle modalità con cui viene erogato.

Approfondita conoscenza delle norme che regolano i contratti tra la Pubblica Amministrazione e i privati fornitori di servizi.

Attività in cui è coinvolto

Vigilare sull'esecuzione del contratto, per garantire il rispetto della qualità e dei tempi

Trasmettere al RUP la reportistica prevista dal Capitolato

Adottare accorgimenti per eliminare gli eventuali inconvenienti

Progettare azioni e formulare indicazioni per migliorare la funzionalità dei servizi

2 - Ruolo Responsabile del CSBVR

E' il responsabile del Centro servizi dell'affidatario e della produzione coordinata ed efficiente dei servizi affidati dal contratto per la gestione di SBPVR

Competenze minime richieste

Comprovate competenze necessarie per la direzione di un Sistema Bibliotecario territoriale complesso, in particolare delle attività connesse alla catalogazione, al coordinamento degli acquisti, alla gestione dell'interprestito e del Document Delivery, all'organizzazione dell'attività formativa.

Approfondita conoscenza della struttura tecnica dei software di catalogazione,

Comprovata ed approfondita conoscenza di UNIMARC e MARC21.

Comprovata ed approfondita conoscenza delle norme di catalogazione adottate nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale,

Deve essere in grado di progettare ed eseguire attività didattica e formativa per gli operatori SBPVR.

Approfondita conoscenza della legislazione vigente inerente alle biblioteche e alla fruizione del patrimonio bibliografico, con particolare riguardo alla disciplina relativa alla privacy e al trattamento dei dati personali.

Conoscenza del PMV Veneto e nazionale (Progetto regionale di Misurazione e Valutazione dei Servizi Bibliotecari) e capacità di organizzare attività di controllo e validazione dei dati raccolti per tutte le biblioteche della Provincia di Verona.

Attività in cui è coinvolto

Direzione del CSBVR

Pianificazione dell'attività formativa.

Controllo di tutte le procedure specifiche SPBVR

Progettazione di implementazioni e sviluppi nelle attività SPBVR

Progettazione e controllo dell'attività di correzione catalogafica.

Partecipazione al Comitato tecnico SPBVR

Organizzazione degli incontri di coordinamento col COTEBI e con le biblioteche

Individuazione con opportuna indagine di mercato uno o più fornitori di documenti bibliografici

Estrazione dal database ed elaborazione delle informazioni statistiche sulle attività svolte nell'ambito del SPBVR.

3 - Ruolo Responsabile della piattaforma informatica

E' il responsabile della struttura e dei servizi hardware e software del SBPVR, della sua architettura, manutenzione e sviluppo per la erogazione coordinata ed efficiente dei servizi affidati dal contratto per la gestione di SBPVR

Competenze minime richieste

Deve garantire la struttura in grado di supportare, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, il funzionamento e la completa assistenza e manutenzione del sistema informatico di SBPVR per l'efficiente erogazione dei servizi da parte del CSBVR.

Possiede elevate competenze di gestione e progettazione informatiche e puntuali competenze nell'ambito dell'informatica dei beni culturali, con particolare riguardo alla produzione e gestione di basi dati biblioteconomiche.

Approfondita conoscenza della struttura tecnica dei software di catalogazione , basati su UNIMARC e degli OPAC.

Comprovata esperienza nel coordinamento di gruppi di lavoro. Capacità organizzative e di relazione col pubblico.

Comprovata esperienza nella gestione di tecnologie RFID applicate alla gestione della biblioteca pubblica.

Attività in cui è coinvolto

Direzione delle attività relative all'outsourcing informatico

Supervisione della configurazione e della manutenzione dei server

Responsabile delle basi dati del SBPVR

Direzione nella gestione delle basi dati

Manutenzione SW di base

SW distribution

Misura e controllo SLA

Reporting SLA

Produzione statistiche

Definizione policy di sicurezza

Partecipazione al COTEBI

Produzione del rapporto statistico trimestrale sugli accessi al portale SBPVR.