



COMUNE DI GENOVA

**DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
DIREZIONE CULTURA – SETTORE MUSEI E BIBLIOTECHE**

REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA DI SERVIZI BIBLIOTECARI ON LINE INTEGRATI TRA I COMUNI DELLA CITTÀ METROPOLITANA

ALLEGATO 1 – REQUISITI ED ESIGENZE TECNICO-FUNZIONALI

INDICE

Art. 1 Oggetto dell'Appalto	3
Art. 2 Definizioni, Documenti di riferimento e Piano di progetto	4
2.1 Definizioni.....	4
2.2 Documenti di riferimento.....	6
Art 3. Requisiti funzionali ed ICT	6
3.1 Piano di progetto	6
3.2 Architettura del sistema.....	8
3.3 Funzionalità richieste	8
Art. 4 Fornitura di giornate di prestazioni professionali	12
4.1 Pacchetto di giornate finalizzate alla Manutenzione Evolutiva ed a servizi di valorizzazione del materiale bibliotecario	12
Art. 5 Servizi professionali correlati allo sviluppo delle nuove funzioni	12
5.1 Migrazione – Transcodifica dei Dati	12
5.2 Installazione del sistema	13
5.3 Documentazione tecnica e utente	13
5.4 Formazione degli utenti	14
5.5 Assistenza all'avviamento.....	14
Art. 6 Approvazioni e Collaudi	14
6.1 Approvazione dei documenti di Analisi.....	14
6.2 Collaudo.....	14
6.3 Garanzia.....	14
Art. 7 Livelli di servizio e Penali	15

Art. 1 Oggetto dell'Appalto

Il Comune di Genova intende dotarsi di un sistema di servizi bibliotecari on line integrati tra i Comuni della Città Metropolitana di Genova fruibile dalle biblioteche del Comune di Genova e da quelle della Città Metropolitana attualmente aderenti al Polo Interprovinciale Ligure (LI3).

Il presente documento disciplina la fornitura del sistema richiesto.

La fornitura di gara prevede:

- una fase progettuale e realizzativa finalizzata all'avvio del sistema informatico necessario (analisi di dettaglio delle funzionalità richieste, realizzazione delle personalizzazioni necessarie, migrazione dati dai sistemi preesistenti, servizi di avvio)
- l'erogazione in modalità "cloud" dei servizi bibliotecari on line richiesti, per i 2 anni successivi all'attivazione del sistema informatico. Il servizio di biblioteca digitale prevede il caricamento di un "prepagato" di € 17.000,00 (IVA esclusa), da effettuare in tranche periodiche entro la scadenza contrattuale, finalizzato all'acquisto del materiale digitale (e_book ecc.)
- un pacchetto di 50 giornate/uomo finalizzate alla Manutenzione Evolutiva ed a servizi di valorizzazione del materiale bibliotecario

Più in dettaglio:

La fase progettuale prevede:

- l'analisi di dettaglio delle funzionalità richieste e realizzazione delle personalizzazioni necessarie
- il supporto nella definizione dei processi organizzativi connessi alla gestione del nuovo sistema
- la migrazione delle banche dati degli applicativi esistenti nel nuovo sistema informatico
- i servizi di avvio del nuovo sistema (amministrazione e configurazione del nuovo Polo SBN, formazione agli operatori e gli amministratori, assistenza all'avvio)

Il contratto relativo ai servizi bibliotecari on line, deve consentire l'utilizzo da parte di tutti gli operatori (dipendenti, collaboratori, amministratori) necessari; al momento si prevede l'utilizzo da parte di circa 200 operatori interni del Comune di Genova e di circa 90 della Città Metropolitana di Genova.

Deve prevedere la gestione integrata dei processi delle biblioteche (acquisizione e inventariazione, catalogazione di record bibliografici e di record di "copia", gestione dei periodici, circolazione dei documenti, prestito intersistema e interbibliotecario, reportistica per statistica e per manutenzione delle basi dati), arricchito altresì di funzionalità innovative rispetto all'assetto attuale, quali:

- integrazione con l'esistente Portale del Sistema Bibliotecario Urbano (www.bibliotechedigenova.it);
- archiviazione e fruizione di contenuti digitali;
- accesso dell'utente al servizio di prestito delle risorse analogiche e di quelle digitali tramite una registrazione univoca;
- implementazione di funzionalità di tipo "social"
- sviluppo di APP funzionali ai servizi

Circa le modalità di erogazione dei servizi richiesti ed i relativi livelli di servizio si fa riferimento all'Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software.

1.1 Contesto organizzativo

L'oggetto del presente appalto riguarda il Sistema Bibliotecario Urbano (SBU) e il Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana di Genova.

Il Sistema Bibliotecario Urbano è costituito da 16 strutture bibliotecarie diffuse sul territorio genovese e da 4 biblioteche specializzate di Museo. Inoltre fanno parte del sistema alcuni fondi specializzati di istituti culturali cittadini, alcuni centri di documentazioni e alcune biblioteche consociate.

Delle 16 biblioteche, 14 hanno caratteristiche di biblioteche municipali e due sono di interesse cittadino:

- la Biblioteca centrale Berio, che accoglie una serie di raccolte significative tra cui una emeroteca con circa 2300 testate di giornali e riviste anche storiche, una raccolta locale costituita da 24.000 volumi di interesse genovese o ligure ed una Sezione di Conservazione che comprende un patrimonio storico di circa 100.000 volumi
- la Biblioteca internazionale per ragazzi "E. De Amicis", una delle più importanti biblioteche italiane per piccoli lettori, con un patrimonio complessivo di oltre 69.000 volumi

Anche le biblioteche municipali (in particolare le biblioteche Gallino, Benzi, Piersantelli) e le biblioteche specializzate di Museo (in particolare le collezioni della Biblioteca di Storia dell'Arte, dell'Istituto Mazziniano e del Museo di Storia Naturale) dispongono di fondi di particolare pregio e di raccolte significative.

Afferiscono infine alla banca dati catalografica alcuni fondi di Istituti culturali, centri di documentazione e biblioteche consociate.

Il patrimonio complessivo del Sistema Urbano consta di circa 1.200.000 unità inventariali, di cui oltre il 50 % è stato recuperato in linea.

Dall'anno 2000 ad oggi il Sistema Bibliotecario Urbano ha collaborato con l'Università di Genova per la catalogazione su un'unica piattaforma catalografica basata sull'applicativo Aleph500, vers. 20, nelle sue successive versioni rilasciate da Ex Libris, sino all'attuale versione 20, nell'ambito del Polo SBN SGE.

Il Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana di Genova è costituito da una Biblioteca Centro Sistema / CSB - che funge da centro servizi a favore delle Biblioteche collegate - e da 29 strutture bibliotecarie diffuse sul territorio della provincia di Genova e di proprietà, per la quasi totalità e con la sola eccezione di tre biblioteche appartenente ad Enti diversi, delle singole Amministrazioni comunali.

Il patrimonio della Biblioteca del CSB, costituitosi formalmente nel 1985 e operativo dal 1987, consta di 46.900 volumi, con una specializzazione nel Settore Bambini/Ragazzi, che si concretizza in una nutrita serie di rassegne bibliografiche itineranti.

Il patrimonio complessivo del Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana consta di circa 728.000 unità inventariali, di cui il 60% è stato recuperato in linea.

Dall'anno 1987 a oggi il Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana utilizza l'applicativo Sebina (Sebina db3 dal 1987, Sebina Produx dal 1990/91, Sebina SOL dal 2011) nell'ambito del Polo SBN LI3.

Art. 2 Definizioni, Documenti di riferimento e Piano di progetto

2.1 Definizioni

Al fine di rendere più chiaro il presente capitolato, si tenga conto dei seguenti acronimi e definizioni ricorrenti nel testo:

di carattere amministrativo e informatico

- **Amministrazione (o Ente):** Il Comune di Genova che indice la presente procedura di selezione in qualità di stazione appaltante.
- **APP:** applicazione per apparecchi elettronici tipo PC, tablet PC, smartphone ecc.

- **Applicazione (o Applicativo o Software):** il sistema informativo oggetto del presente capitolato in tutte le sue componenti funzionali
- **CAD:** Codice dell'Amministrazione Digitale, Decreto Legislativo 82/2005 e smi.
- **Codice contratti:** Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture; Decreto Legislativo 50/2016 e smi
- **DBMS:** Data Base Management System. Sistema di gestione del database. RDBMS è un DBMS che utilizza una struttura relazionale
- **Esercizio: (messa in esercizio o produzione o messa in produzione)** si intende l'avvio definitivo dei sistemi su dati ufficiali (è successiva alle fasi di test)
- **Fornitore:** l'impresa (o il raggruppamento temporaneo di imprese) che si aggiudicherà il presente contratto e sarà quindi incaricato della fornitura
- **HD:** Assistenza Help Desk
- **MAC:** Manutenzione Correttiva
- **MA:** Manutenzione Adeguativa
- **MEV:** Manutenzione Evolutiva
- **AA:** Amministrazione dell'applicativo
- **HDA:** Assistenza agli amministratori del sistema
- **Offerente (o soggetto offerente):** ogni impresa (o il raggruppamento di imprese) che partecipa alla presente gara
- **Stazione appaltante:** il Comune di Genova che gestisce la presente fornitura in forza della convenzione per la gestione unitaria dei servizi informatici e telematici
- **Testo Unico Documentazione Amministrativa:** DPR 445/2000. Atto normativo che regola tra l'altro la gestione del protocollo informatico
- **TUEL:** Testo Unico degli enti locali, D. Lgs. 267/2000 e smi. Atto normativo che definisce l'assetto organizzativo e contabile degli enti locali

di carattere biblioteconomico

- **Digital Lending:** servizio di prestito di oggetti digitali (p. es. ebook)
- **DT:** Discovery Tools, OPAC di nuova generazione, motori di ricerca che utilizzano le modalità di recupero dell'informazione del Web
- **ICCU:** Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche
- **IFLA:** International Federation of Library Associations and Institutions (Federazione internazionale delle Associazioni e Istituzioni bibliotecarie)
- **MARC:** MACHine Readable Cataloguing (Catalogazione leggibile da una macchina). E' un formato di scambio dell'informazione bibliografica tra database, confluito nello standard ISO 2709
- **MiBACT:** Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo
- **OPAC:** On-line Public Access Catalogue (catalogo in rete ad accesso pubblico). E' il catalogo in linea prevalentemente utilizzato e diffuso nelle biblioteche
- **Polo SGE:** Polo SBN dei Sistemi Bibliotecari Integrati di Genova Università Comune
- **Polo LI3:** Polo SBN del Polo Interprovinciale Ligure
- **SBA:** Sistema Bibliotecario dell'Ateneo di Genova
- **SBI:** Sistemi Bibliotecari Integrati. E' costituito dal Sistema Bibliotecario di Ateneo di Genova (SBA) e dal Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Genova (SBU), che cooperano per la catalogazione su un Catalogo Unico
- **SBP:** Sistema Bibliotecario della Provincia di Genova (ora: Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana)
- **SBU:** Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Genova
- **SBN:** Servizio Bibliotecario Nazionale. E' la rete delle biblioteche italiane promossa dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, con la cooperazione delle Regioni e delle Università, e coordinata dall'Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni Bibliografiche (ICCU)

- **UNIMARC:** UNIversal MAchine Readable Cataloguing (Catalogazione universale leggibile da una macchina). E' un formato di scambio dell'informazione bibliografica definito dall'IFLA, sviluppato a partire dagli anni '70 con l'obiettivo di creare un formato unico per lo scambio internazionale di registrazioni generate nei diversi formati MARC esistenti, incompatibili tra loro

2.2 Documenti di riferimento

I documenti di contesto e tecnici di riferimento per la gara, oltre al presente Allegato 1 – Requisiti ed esigenze tecnico-funzionali di gara, sono:

- Allegato 2 - Caratteristiche generali del software
- Allegato 3 - Architettura di rete e Server Farm
- Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software
- Allegato 5 - Piattaforme applicative trasversali
- Allegato 7 – Schema Offerta Tecnica
- Allegato 8 - Scheda Applicativo

Il documento per la valutazione economica della proposta è:

- Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi

Nel prosieguo del presente documento tali documenti sono referenziati come **Documenti di gara**.
Gli Allegati 3 e 5 sono presenti in quanto descrittivi dell'architettura del sistema informativo dell'Ente.

Art 3. Requisiti funzionali ed ICT

Le nuove funzioni ed i moduli realizzati devono essere impostati nella logica della semplicità d'uso, revisione ed ottimizzazione dei processi di lavoro, dematerializzazione, disponibilità dei servizi on line, interoperabilità con altri sistemi e monitoraggio delle attività.

Tutte le eventuali integrazioni con altri Sistemi interni od esterni all'Ente dovranno essere progettate e realizzate in coerenza con la piattaforma SOA - Services Oriented Architecture - dell'Ente segnalata nell'Allegato 5 – “Piattaforme applicative trasversali”.

E' ammessa la possibilità di utilizzare, integrate nelle applicazioni, componenti software prodotte da terze parti alle seguenti condizioni:

- piena responsabilità del Fornitore per quanto attiene il corretto funzionamento di tali componenti limitatamente alle parti utilizzate per lo sviluppo delle funzionalità di nuova realizzazione
- cessione all'Ente delle relative licenze d'uso, con uso illimitato all'interno dell'Ente comprese nel prezzo della fornitura;

La Ditta fornitrice dovrà quindi allegare la documentazione atta a dimostrare le caratteristiche e le funzionalità sopra indicate.

3.1 Piano di progetto

Per quanto riguarda la fase progettuale l'Offerente dovrà presentare all'interno dell'offerta tecnica una proposta di Piano di Progetto comprensivo di diagramma di Gantt che dovrà essere articolato in fasi e dovrà avere una durata complessiva non superiore ai 4 mesi.

L'eventuale riduzione della durata complessiva prevista dalla proposta del piano di lavoro, rispetto ai 4 mesi richiesti – versione “base”, sarà oggetto di valutazione nell'ambito della tabella “Elementi di valutazione e relativi punteggi” (Allegato 6).

La proposta di Piano di Progetto dovrà indicare:

- la data di inizio e di fine di ogni fase, rispetto ad una data di riferimento (tempo T0 di avvio progetto);
- i prodotti specifici che verranno rilasciati;
- i servizi specifici che saranno attivati e/o conclusi;
- le risorse che saranno impegnate dal Fornitore e quali incombenze saranno a carico dell'Ente per ciascuna attività

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere specifici SAL, in corrispondenza dei quali saranno effettuate le opportune verifiche sulla realizzazione del progetto e saranno redatti ed approvati i relativi verbali.

La proposta di Piano di Progetto dovrà prevedere le attività indispensabili a garantire un efficace percorso di realizzazione del progetto informatico; queste attività o parte di esse potranno essere ripetute per ogni macro fase in cui si articolerà il piano di lavoro:

- Analisi funzionale ed adeguamenti dell'eventuale pacchetto applicativo
- Analisi delle integrazioni con il SI dell'Ente ed i servizi nazionali o di altri Enti
- Eventuale analisi dei processi di lavoro e loro reingegnerizzazione
- Stesura del documento di analisi di dettaglio
- Verifica e approvazione del documento di analisi
- Sviluppo applicativo
- Migrazione dei dati da sistemi preesistenti (SBU e Città Metropolitana) con deduplicazione dei record catalografici riferiti ad edizioni identiche all'interno delle due basi catalografiche
- Avvio del Sistema in ambiente di test
- Formazione
- Collaudo

Il documento di analisi di dettaglio dovrà prevedere, in particolare:

- l'integrazione nel nuovo Sistema dei preesistenti database di SBU e di Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana (compresa eliminazione di duplicati di record bibliografici)
- l'integrazione del Sistema con il Portale delle biblioteche SBU (basata su CMS Drupal)
- l'implementazione del servizio di digital lending che consenta l'accesso all'utente con le stesse credenziali utilizzate per l'accesso al catalogo on line
- l'implementazione di tutti i servizi attualmente erogati da SBU e Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana, compresi quelli gestiti in remoto dal cittadino attraverso gli OPAC e ulteriori funzionalità aggiuntive e/o migliorative
- lo sviluppo di una APP georeferenziata

Il Piano di Progetto deve inoltre essere integrato con le seguenti specifiche:

- Metodologia di gestione del progetto
- Modalità e tempi di avvio delle applicazioni: l'offerente dovrà indicare come ritiene opportuno organizzare lo start up dei sistemi, tenendo in considerazione la complessità organizzativa del Comune di Genova, del Sistema Bibliotecario Urbano e del Sistema Bibliotecario della Città

Metropolitana, le scadenze inerenti la contestuale migrazione dei dati del Sistema Bibliotecario dell'Ateneo di Genova e la cessazione di funzionalità del s/w attualmente in uso

- Attività di affiancamento agli operatori nell'avvio del sistema: quantità di giornate previste di formazione e affiancamento all'avvio nonché modalità di erogazione, anche logistica
- Piano dei test sia per la pre-accettazione del sistema che per il collaudo definitivo
- Continuità dei servizi nel passaggio dal vecchio al nuovo Sistema
- Modello organizzativo da implementare in conformità con il nuovo Sistema: il fornitore si impegna a supportare l'Amministrazione nell'implementazione del modello organizzativo proposto fatte salve eventuali migliorie che potranno essere concordate in fase di implementazione dei Sistemi.

La proposta di Piano di Progetto dovrà essere coerente con quanto previsto nell' Art. 2 "Tempi di consegna" del Documento "Condizioni particolari di fornitura".

La Completezza del Piano di Progetto proposto e sua efficace articolazione in attività/sottoattività in grado di garantire la gestione, il monitoraggio ed il raggiungimento degli obiettivi del progetto proposto, sarà oggetto di valutazione nell'ambito della tabella "Elementi di valutazione e relativi punteggi" (Allegato 6).

3.2 Architettura del sistema

Il servizio di "gestione dei servizi di biblioteca e del catalogo in linea", basato sul nuovo sistema WEB, dovrà essere erogato in modalità "cloud" a supporto di un nuovo Polo SBN, con adeguati livelli di servizio (SLA) coerenti con le dimensioni segnalate in termini di Biblioteche ed utenti serviti.

Il servizio "cloud" dovrà in particolare esplicitare gli aspetti relativi a:

- sicurezza fisica e logica;
- governance dei dati di proprietà degli Enti (garanzie di integrità; recupero dei dati a chiusura contratto, etc)
- gestione operativa e gestione del rischio
- livelli di servizio

Circa l'ultimo punto sono richiesti i seguenti livelli di servizio, completi di reportistica di monitoraggio:

- Tempo di risposta max di 5 sec, per almeno il 90% delle transazioni
- Tempo di fermo servizio non preventivato: max 0,25 % del tempo in un anno

I livelli di servizio migliorativi o aggiuntivi, e le modalità di erogazione del servizio "cloud", saranno uno dei criteri di valutazione (vedi Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi).

Il sistema proposto dovrà inoltre essere aderente alle specifiche generali elencate nell'Allegato 2 - Caratteristiche generali del software.

I livelli di aderenza, nonché eventuali aspetti migliorativi in termini di qualità ed efficienza, saranno uno dei criteri di valutazione (vedi Allegato 6 - Elementi di valutazione e relativi punteggi).

3.3 Funzionalità richieste

3.3.1 Modalità di catalogazione

L'applicativo dovrà essere garantire le seguenti funzionalità:

a livello di record bibliografico

- interazione con l'Indice2 del Servizio Bibliotecario Nazionale al livello 4 per la catalogazione di tutti i tipi di materiali bibliografici, compresa musica, grafica e cartografia
- interazione con l'Indice2 del Servizio Bibliotecario Nazionale al livello 4 per quanto riguarda il record di autorità
- esigenza di effettuare estrazioni dei dati bibliografici, oltre che per tutti gli elementi connaturati alla descrizione bibliografica, e per ulteriori elementi della registrazione catalografica di particolare rilievo (Es: tipologia di registrazione catalografica (pos. 6 campo leader UNIMARC), codici di lingua e di paese (in analogia con i campi 101 e 102 UNIMARC), codici di utenza di destinazione del record per fasce d'età (in analogia col campo 100 UNIMARC, pos. 17-19)
- possibilità di collegamento al record catalografico di file di immagini (p. es. copertina del volume)

a livello di record di autorità

- interazione con l'Indice2 del Servizio Bibliotecario Nazionale dal livello 3 al livello 4 per quanto riguarda il record di autorità
- esigenza di mantenere l'archivio locale, con possibilità di interrogazione, delle registrazioni di autorità che sono presenti nell'archivio di autorità di Aleph500, in formato *Unimarc Authorities*

a livello di record di "copia" (item)

- inserimento di un codice a barre alfanumerico di identificazione univoca della "copia in mano" da utilizzare anche per tutte le operazioni di circolazione
- inserimento di un numero di inventario di tipo alfanumerico
- per quanto riguarda i periodici possibilità di gestire la circolazione del singolo fascicolo
- registrazione e gestione distinta delle copie appartenenti alle diverse biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano e del Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana
- esigenza di disporre di più serie inventariali corrispondenti alle biblioteche dei due Sistemi registrazione
- esigenza di gestione distinta di partizioni del patrimonio bibliografico ("fondi") individuati per ogni singola biblioteca, contrassegnati da un codice per il raggruppamento delle copie appartenenti a quel particolare Fondo o Collezione
- esigenza di contrassegnare le copie con codici estraibili corrispondenti a diverse condizioni, quali ad es. provenienza, disponibilità, fruibilità e stato di conservazione
- esigenza di contrassegnare all'interno dei moduli di gestione delle copie le varie fasi di processo a cui sono sottoposti i documenti ("stati di processo", in relazione alle acquisizioni, alla registrazione dei fascicoli dei periodici, alla provvisoria non disponibilità delle copie per varie motivazioni, etc.)

La pubblicazione dei dati bibliografici dovrà avvenire in formato standard UNIMarc.

Il sistema dovrà garantire il supporto del set di caratteri UTF8.

3.3.2 Modalità di gestione del servizio di circolazione

L'applicativo dovrà gestire i servizi di circolazione in modo da garantire la piena operatività degli standard di servizio a livello dei due Sistemi oltreché di singola biblioteca, contemperando quindi funzionalità di servizio omogenee all'interno di un sistema di biblioteche (es. n° di prestiti complessivo di cui l'utente può fruire a livello di sistema), ma anche specifica per ogni sede.

Dovrà inoltre garantire le seguenti funzionalità:

- operazioni di prestito e restituzione attraverso l'utilizzo del codice fiscale dell'utente e del barcode del documento
- gestione delle operazioni di prestito e restituzione off line, in mancanza di connessione alla rete, con possibilità di trasmissione delle transazioni effettuate ad avvenuto il ripristino della connessione
- ricevute di prestito e invio solleciti gestiti tramite email (deve essere prevista anche la possibilità di invio tramite sms o App)
- integrazione con tecnologie RFID per il controllo inventariale e antitaccheggio con rilevamento in radiofrequenza
- compatibilità con gli attuali dispositivi di autoprestito, basati sul protocollo di comunicazione Sip2 in relazione alle seguenti funzionalità: registrazione delle operazioni di prestito, rinnovo, restituzione, visualizzazione stato utente e gestione simultanea della protezione RFID per abilitazione/disabilitazione antitaccheggio
- gestione di modalità sanzionatorie nel caso di ritardi, tra cui quella del blocco della tessera, e gestione delle esclusioni
- gestione delle richieste da magazzino
- gestione del prestito interbibliotecario e del document delivery
- integrazione con tecnologie RFID

3.3.3 Servizi di amministrazione

In relazione alle modalità sopra descritte per i vari processi di lavoro e di gestione dei servizi l'applicativo dovrà consentire l'estrazione – tramite interfacce amichevoli – dei dati al fine di produrre:

- elenchi utili ad effettuare operazioni di manutenzione sistemistica
- estrazioni di dati relativi ai servizi erogati dalle biblioteche
- reportistica anche a fini statistici
- bibliografie

3.3.4 Biblioteca digitale e digital lending

L'applicativo dovrà essere in grado di gestire, in maniera del tutto integrata con le altre risorse bibliografiche, anche risorse digitali, sia in locale sia on line, nei formati più diffusi, quali e-book, audio-libri e audio-guide, periodici e dizionari, file musicali, documentari e film, video-giochi.

Dovrà inoltre prevedere una piattaforma digitale che consenta agli utenti la ricerca e la fruizione di risorse digitali gratuite e il prestito di risorse digitali commerciali secondo le stesse modalità indicate nel punto 3.3.2. utilizzando le stesse credenziali per l'accesso al catalogo on line.

Deve prevedere la gestione degli acquisti del materiale digitale e di un "portafoglio virtuale" ricaricabile periodicamente. La fornitura di gara, al fine di valorizzare il servizio di Biblioteca digitale, prevede il caricamento di un prepagato di € 17.000 (IVA esclusa), da effettuare in tranche periodiche entro la scadenza contrattuale.

3.3.5 Requisiti dell'OPAC e/o del Discovery Tool

L'applicativo dovrà garantire le seguenti funzionalità dell'interfaccia OPAC:

- piena integrazione con il Portale del Sistema Bibliotecario Urbano (CSM Drupal)
- possibilità di poter filtrare, a seguito di un'interrogazione sul catalogo, i record per fasce d'età, sulla base delle codifiche di cui al par. 3.3.1
- ricerca cumulativa o distinta dei record appartenenti alle diverse biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano e metropolitano
- possibilità di ricerca avanzata di tipo "multi-parametro" per materiali antichi e specializzati
- possibilità di fruire di una interfaccia semplificata che garantisca i requisiti di accessibilità previsti dalle vigenti normative in materia
- accesso registrato per la fruizione di servizi specifici (situazione prestiti in corso, storico prestiti, rinnovo del prestito, prenotazione di copie in prestito)
- salvataggio di ricerche bibliografiche
- interfaccia almeno in due lingue (italiano e inglese)
- realizzazione di "vetrine" delle nuove acquisizioni e di carattere tematico
- "cattura" delle copertine da Google Books o altro
- funzionalità di tipo "social" (es: che consentano scambi di consigli di lettura, recensioni, richieste di acquisto, lettura consigliate sulla base dei prestiti effettuati o delle letture effettuate da altri utenti che hanno fruito degli stessi materiali - relevance ranking - oltre a classifiche delle risorse più fruite, possibilità di taggare attraverso parole chiavi i documenti di interesse)
- visualizzazione della piattaforma in modalità responsive e multicanale

3.3.6 APP

L'aggiudicatario dovrà inoltre sviluppare un'applicazione mobile (APP) in linguaggio nativo per i sistemi iOS, Android e Windows, che consenta la ricerca georeferenziata dei materiali bibliografici attraverso più canali, la fruizione dei contenuti digitali e la piena funzionalità dei servizi on line e delle funzioni social (es: creare una propria bibliografia e salvarla su dispositivo, definire più biblioteche preferite e accedere direttamente alla scheda biblioteca e ai contatti, ricevere notifiche e tweet di novità attraverso la creazione di un proprio profilo di interessi, consentire l'iscrizione ai Feed RSS – notizie, blog, ecc.).

La APP sarà sviluppata nell'ottica di una completa fruibilità da parte di tutti i Comuni dell'Area Metropolitana e dovrà gestire altresì funzioni di promozione di iniziative ed eventi culturali direttamente dai portali culturali dei sistemi bibliotecari.

L'applicazione dovrà garantire almeno le seguenti funzionalità di base:

- registrazione e riconoscimento dell'utente
- ricerca dei documenti a catalogo; possibilità di prenotazione dei documenti in prestito e di rinnovo del prestito
- ricerca cumulativa e distinta con filtro per biblioteca
- notifica della disponibilità al prestito dei documenti prenotati
- notifica della scadenza del prestito
- invio di messaggistica/news all'utente

Art. 4 Fornitura di giornate di prestazioni professionali

4.1 Pacchetto di giornate finalizzate alla Manutenzione Evolutiva ed a servizi di valorizzazione del materiale bibliotecario

Il Sistema la cui fornitura e manutenzione evolutiva è oggetto della presente Gara potrà necessitare, durante il periodo in cui verrà realizzato quanto descritto da questo documento, di ulteriori interventi finalizzati alla realizzazione di funzionalità non comprese in capitolato o di ulteriori miglioramenti di cui si ravvisi l'opportunità.

Le modalità di erogazione di questo servizio, i livelli di Servizio e le eventuali penali sono esplicitati nell'allegato 4 – "Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software", nelle tipologie di servizio MEV–Manutenzione evolutiva.

Art. 5 Servizi professionali correlati allo sviluppo delle nuove funzioni

È richiesta la fornitura di tutte le attività che servono per il corretto avvio delle nuove funzionalità realizzate.

Si tratta di tutti quei servizi che ne consentono la messa in esercizio, quali il supporto nella predisposizione degli ambienti hardware e software, l'installazione delle componenti, le configurazioni software adeguate al corretto funzionamento delle procedure installate.

5.1 Migrazione – Transcodifica dei Dati

Fanno parte della fornitura tutte le attività di recupero ed importazione delle banche dati, comprensive dello storico, relative ai vecchi applicativi presenti.

La migrazione, come indicato nel Piano di Progetto, avverrà previa deduplicazione di record catalografici corrispondenti ad edizioni identiche nelle basi catalografiche dei Sistema Bibliotecario Urbano e del Sistema Bibliotecario della Città Metropolitana.

Una specifica fase di analisi sarà finalizzata a definire nel dettaglio le corrette specifiche di popolamento della nuova base dati.

Il committente garantisce che queste banche dati sono accessibili e risiedono su sistemi non proprietari. Si impegna inoltre a recuperarne e fornirne alla Ditta i tracciati, attivando anche opportuni contratti con eventuali altri Fornitori.

Deve essere prevista l'implementazione di meccanismi automatici di verifica e controllo del buon fine delle operazioni nonché la fornitura di reportistica sulla bontà della conversione effettuata.

Eventuali problematiche di incompatibilità o incompletezza dei dati da importare saranno affrontate e risolte dalla Ditta mediante la realizzazione di funzioni apposite, volte a minimizzare le operazioni di inserimento o normalizzazione di dati.

La completezza e la qualità del Piano proposto di migrazione dati dai sistemi attuali e la sua efficace articolazione in attività/sottoattività in grado di garantire la migrazione e la trascodifica dei dati ed il loro controllo e monitoraggio saranno valutate secondo quanto previsto nella tabella Allegato 6 - "Elementi di valutazione e relativi punteggi".

5.2 Installazione del sistema

Il progetto deve prevedere l'esecuzione di un piano di test di preaccettazione e, a seguito dell'esito positivo di questo, la messa in produzione del sistema nelle modalità previste dal Piano di Progetto.

L'Impresa dovrà installare e attivare, con proprio personale tecnico e a proprie spese, tutte le nuove funzioni realizzate dalla presente fornitura sulle piattaforme hardware/software del Polo SBN, inclusa la configurazione ed il collegamento del sistema ai posti di lavoro ed altre unità periferiche esistenti, se necessario.

E' responsabilità della Ditta scegliere, dimensionare ed assemblare i vari componenti di ciascuna soluzione software offerta per ottenerne la perfetta integrazione e compatibilità al fine di garantire il miglior funzionamento complessivo possibile.

Ogni rilascio dovrà comprendere l'installazione dei nuovi prodotti software e la loro verifica mediante una dimostrazione pratica del corretto funzionamento del sistema su dati di prova desunti da dati reali forniti dal Comune.

5.3 Documentazione tecnica e utente

Per tutte le componenti di software applicativo e d'ambiente fornite, dovrà essere rilasciata la documentazione specifica completa.

La documentazione dovrà essere fornita in formato digitale e dovrà includere:

- specifiche tecniche e funzionali generali: devono contenere le informazioni necessarie a comprendere il funzionamento complessivo
- descrizione completa e commentata della nuova struttura della base dati, comprensiva di dizionario dati, schema logico e relazioni delle sue componenti, specifiche circa l'integrità referenziale del DB e documentazione di eventuali Trigger e Stored Procedure;
- documenti d'analisi e progetto elaborati nelle forme consuete dal Fornitore;
- manuali sistemistici ad uso degli utenti informatici, comprensivi dei manuali di installazione e configurazione del sistema cartacei e on line;
- manuali operativi ad uso degli utenti amministratori cartacei e on line;
- manuali utente ad uso degli utenti gestionali completi per ogni funzionalità cartacei e on line;

Le varie funzionalità, strutture di dati, metodi ed operazioni del sistema dovranno essere documentate in modo esauriente, sia dal punto di vista dell'utente gestionale, ai fini dell'utilizzo dei programmi applicativi, sia dal punto di vista dell'utente informatico, ai fini della manutenzione dei programmi stessi.

La documentazione, salvo in casi autorizzati espressamente dal committente ed eventualmente relativi a manuali sistemistici, dovrà essere in lingua italiana. Tutti i documenti realizzati dall'aggiudicatario nell'ambito dello svolgimento dei servizi relativi alla presente gara (progetti, schemi, documentazione, manuali, descrizioni, note operative ecc.) saranno di esclusiva proprietà della Amministrazione.

Il Comune potrà riprodurre la documentazione su supporto cartaceo o in formato digitale, nonché pubblicarla liberamente sui siti interni del Comune, anche nel caso in cui la stessa contenga sezioni di proprietà di terze parti.

In caso di modifiche agli applicativi, l'aggiudicatario si impegna a fornire contestualmente la versione aggiornata della documentazione, sempre in formato digitale.

5.4 Formazione degli utenti

La formazione si svolgerà "on site", presso sedi del Comune e/o dei Comuni della Città Metropolitana; sarà erogata da istruttori incaricati dalla Ditta e sarà rivolta alle diverse tipologie di utenti (catalogatori, addetti al front office), amministratori e a personale informatico.

I moduli formativi saranno accompagnati da materiale didattico di supporto e forniranno informazioni generali sull'ambiente di riferimento e informazioni specifiche sulle funzionalità del sistema (e sul loro utilizzo da parte degli utenti) oltre che le informazioni necessarie alla sua amministrazione.

Un adeguato piano di formazione, parte integrante dell'offerta, dovrà comprendere, almeno:

- quattro sessioni di almeno tre mezza giornate per la figura di utente addetto al front office
- due sessioni di almeno tre mezza giornate per la figura di utente catalogatore
- una sessione di almeno quattro mezza giornate per la figura di amministratori
- una sessione di almeno due mezza giornate per il personale informatico di supporto.

5.5 Assistenza all'avviamento

La fornitura deve comprendere l'attività di assistenza all'avviamento, dedicata ad affiancare e supportare gli utenti amministratori e gestionali nonché il personale sistemistico dell'Ente nel corretto utilizzo dell'applicativo.

Il servizio sarà svolto in orario lavorativo presso sedi del Comune situate in Genova e comporterà l'utilizzo di personale, appositamente dedicato dalla Ditta allo scopo, con caratteristiche professionali adeguate.

Art. 6 Approvazioni e Collaudi

6.1 Approvazione dei documenti di Analisi

Prima che si avvii la relativa fase di sviluppo SW ciascun documento di analisi dovrà essere sottoposto all'approvazione del committente; questi ne potrà chiedere la revisione con osservazioni e valutazioni di merito che evidenzino, nel documento, la carenza di elementi di giudizio o la presenza di soluzioni inadeguate rispetto agli obiettivi condivisi nell'offerta. Il committente si riserva 8 giorni per l'approvazione. Eventuali giorni di ritardo nel comunicare l'esito della valutazione non saranno computati nei giorni a disposizione del fornitore per la conclusione del progetto.

6.2 Collaudo

Il collaudo è inteso a verificare, per tutti i prodotti software forniti, l'adeguatezza e la conformità alle caratteristiche funzionali e tecniche offerte in gara.

Il collaudo definitivo del sistema avviene con un "piano di test" concordato tra le parti.

Il collaudo potrà avere il seguente esito:

- positivo: in tal caso determina la conclusione del progetto con riferimento alla fornitura iniziale;
- sospeso con rinvio: in tal caso dovrà essere ripetuto entro un periodo che va da 10 a 20 giorni;
- negativo: a tale esito si arriverà se, dopo due sospensioni con rinvio, il collaudo non potrà ancora avere esito positivo e sarà quindi causa di risoluzione del contratto.

Il collaudo, di cui è redatto verbale scritto, dovrà avvenire presso una delle sedi del Comune di Genova, alla presenza del Capo Progetto referente per il fornitore, del responsabile dell'esecuzione per l'Amministrazione e degli altri soggetti necessari a tale attività.

6.3 Garanzia

Il sistema deve essere coperto da garanzia per un periodo di almeno 12 mesi dalla data di rilascio in esercizio della versione "base. Le condizioni di garanzia dovranno essere dettagliatamente descritte nell'offerta.

Art. 7 Livelli di servizio e Penali

Circa le modalità di erogazione dei servizi richiesti, i livelli di servizio e le penali da applicare si fa riferimento all'Allegato 4 - Norme generali sviluppo, manutenzione ed assistenza software. Per quanto riguarda le Penali in caso di inadempienza all'art. 8 del documento "Condizioni particolari di fornitura".