

## ***SUB-ALLEGATO A al Contratto di Servizio***

### **Dettagli tecnico-operativi al Contratto di Servizio per l'erogazione dei servizi di base di CUBI asc**

Lo scopo del presente documento è quello di fornire, laddove necessario, indicazioni di maggiore dettaglio relative alle modalità di erogazione (in carico all'Azienda) e di fruizione (in carico agli operatori delle biblioteche dei Comuni soci) dei servizi disciplinati dal *Contratto di servizio dei servizi di base erogati da CUBI asc* (valido per il periodo aprile 2023 - dicembre 2028), approvato contestualmente al *Piano-Programma* e al *Budget 2023/2025*.

Eventuali sviluppi dei servizi di base introdotti dal *Piano Programma* di CUBI asc delle successive annualità, potranno dare luogo ad integrazioni al presente documento.

I servizi di base sui quali si ritiene opportuno fornire indicazioni integrative (a quelle fornite nelle schede di descrizione, pubblicate nel paragrafo 3.2 del *Piano Programma*) sono evidenziati, con sfondo colorato, nella tabella sottostante.

Relativamente ai servizi del settore "Promozione e Sviluppo" (poiché soggetti a significative trasformazioni - in parte ancora da definire collegialmente con i fruitori - rispetto alla gestione "convenzionale"), sarà necessario redigere una apposita integrazione del presente documento.

SETTORE		SERVIZI di BASE	
A	BIBLIOTECONOMICO	1	Coordinamento politiche di servizio
		2	Catalogazione
		3	Acquisti librari e offerta digitale
B	TECNICO-LOGISTICO	4	Gestione Risorse IT
		5	Logistica (Prestito Inter-Bibliotecario)
		6	Help-desk
C	PROMOZIONE e SVILUPPO	7	Promozione della lettura e supporto ai gruppi di lavoro
		8	Comunicazione, fundraising e partecipazione
		9	Innovazione e formazione

#### **A1 - COORDINAMENTO delle POLITICHE di SERVIZIO**

## **Gestione della commissione tecnica (CT):**

### IMPEGNI in CAPO a CUBI asc

- convocare le sedute con adeguato preavviso e con preliminare invio della documentazione inerente l'odg;
- mantenere di norma le convocazioni in orario mattutino nei giorni di martedì o giovedì, tradizionalmente utilizzati per le riunioni dell'organismo;
- rendere disponibile pochi giorni dopo la seduta un sintetico verbale con indicazione delle decisioni assunte;
- tenere conto di più dettagliate modalità di lavoro dell'organismo che potranno essere definite nell'apposito regolamento di funzionamento della Commissione, previsto dall'art. 25 dello Statuto

### IMPEGNI in CAPO al Responsabile e/o al personale delle biblioteche

- comunicare formalmente a CUBI asc il nominativo del dipendente/collaboratore da coinvolgere di norma nell'attività della CT, se diversa dal Responsabile di Servizio;
- garantire la continuativa partecipazione del proprio personale alle sedute;
- condividere costantemente con tutto il personale della propria biblioteca i temi trattati in CT, le decisioni assunte e le informazioni diffuse.

## **Policy di servizio condivise, procedure-strumenti di lavoro e canali di comunicazione sistemici**

### IMPEGNI in CAPO a CUBI asc

- dare forma scritta a policy di servizio condivise su scala sistemica e a quelle procedure di lavoro che - per una migliore qualità dei servizi sistemici da erogare - è opportuno realizzare in modo omogeneo in tutte le biblioteche;
- fornire informazioni (manualistica, formazione, ecc) sugli strumenti di lavoro e i canali di comunicazione di natura sistemica;
- svolgere un ruolo attivo per favorire e verificare l'adozione delle misure di cui sopra.

### IMPEGNI in CAPO al Responsabile e/o al personale delle biblioteche

- conoscere e adottare le policy di servizio condivise e le procedure di lavoro sistemiche;
- utilizzare correttamente strumenti di lavoro e canali di comunicazione sistemici;
- svolgere un ruolo attivo nei confronti degli operatori (comunque inquadrati) della propria biblioteca affinché conoscano e adottino tali misure e strumenti.

Per "canali di comunicazione sistemici" si intendono: le caselle di posta elettronica (individuali e di biblioteca) di tipo "@cubinrete.it", i sistemi di rilevamento delle informazioni (form e questionari), la home della propria biblioteca all'interno del sito web CUBI, i vari software e le piattaforme digitali messe a disposizione delle biblioteche CUBI.

## **Raccolta dei dati gestionali e redazione di report sui servizi bibliotecari**

### IMPEGNI in CAPO a CUBI asc

- coordinare e fornire supporto alle biblioteche in occasione delle campagne annuali di raccolta-dati realizzati da Enti sovra-territoriali competenti in tema di politiche bibliotecarie;
- realizzare un autonomo report statistico annuale sui servizi bibliotecari erogati dal Sistema alle biblioteche e dalle biblioteche CUBI ai cittadini;
- mettere a disposizione dei referenti tecnici e politici dei Comuni aderenti a CUBI e della cittadinanza tali analisi.

#### IMPEGNI in CAPO al Responsabile e/o al personale delle biblioteche

- fornire e mettere a disposizione dei richiedenti tali dati nei tempi e nei modi proposti;
- conoscere e tenere conto delle informazioni statistiche e gestionali che emergono dalle analisi di cui sopra per la corretta programmazione dei servizi bibliotecari erogati localmente.

## **A2 - CATALOGAZIONE**

#### IMPEGNI in CAPO a CUBI asc

- garantire la catalogazione semantica e descrittiva dei nuovi materiali documentari acquistati dalle biblioteche (non già riscontrabili nel catalogo collettivo o nei cataloghi di sistemi bibliotecari partners) secondo standard di settore internazionali e protocolli specifici della Rete Bibliotecaria Bresciana Cremonese (con la quale è attivo un rapporto di collaborazione per la fornitura di record bibliografici);
- definire annualmente le risorse umane dedicate al servizio di catalogazione e determinare le tempistiche medie di attesa delle lavorazioni catalografiche in carico a CUBI asc;
- mettere a disposizione dei bibliotecari manualistica di supporto, momenti formativi e assistenza inerenti le parte di lavorazione catalografica a proprio carico;
- realizzare interventi sul catalogo collettivo per garantire un'adeguata uniformità dello stesso.

#### IMPEGNI in CAPO al Responsabile e/o al personale delle biblioteche

- attenersi scrupolosamente alle indicazioni fornite dal Centro di Catalogazione sia in fase di primo riscontro, catturando le informazioni bibliografiche disponibili sulle banche dati selezionate da CUBI (prioritariamente RBBC e, solo in assenza di riscontrabilità su RBBC, SBN, Leggere, ecc...), sia nelle eventuali successive fasi di perfezionamento della lavorazione dei materiali;
- rispettare le modalità di spedizione e i quantitativi concordati con Centro di Catalogazione, nel caso si ravvisi la necessità di spedire i materiali acquisiti per

garantirne la lavorazione (ad esempio nel caso di materiali non riscontrabili su alcuna banca dati);

- favorire un flusso costante di acquisti librari durante l'anno (salvo contingenze specifiche: ad esempio bando FEIB) anche per evitare un sovraccarico temporaneo del centro di catalogazione;
- valutare preliminarmente la qualità bibliografica (e la sua adeguatezza alle finalità di pubblica lettura) di eventuali donazioni librarie, prima di richiederne la catalogazione; similmente, sottoporre a criteri scientifici di scarto eventuale materiale bibliografico pregresso il cui trattamento catalografico - da parte di CUBi asc - va valutato preliminarmente e può determinare un costo extra in carico al Comune richiedente e tempistiche di lavorazione ad hoc;
- segnalare tempestivamente al Centro di Catalogazione eventuali anomalie o errori riscontrati nel catalogo, fornendo i dettagli del caso.

### **A3 - ACQUISTI LIBRARI CENTRALIZZATI e OFFERTA DIGITALE**

Relativamente al tema degli acquisti librari centralizzati si confermano le indicazioni fornite nella scheda descrittiva del relativo servizio (vedi *Piano Programma* pp. 36-40). Informazioni di maggiore dettaglio potranno essere definite successivamente all'aggiudicazione del servizio di fornitura. Solo in quel momento si disporrà infatti non solo delle prescrizioni definite nel capitolato di fornitura, ma anche dei dettagli operativi proposti nell'offerta tecnica da parte dell'operatore economico che risulterà aggiudicatario.

Si precisa che la fornitura verrà affidata tramite gara pubblica con criterio di aggiudicazione basato sull'offerta economicamente più vantaggiosa (ossia assegnando un peso significativo agli elementi qualitativi dell'offerta tecnica). Tale gara prevederà inoltre stringenti requisiti di qualificazione tecnica degli operatori economici ammissibili.

### **B4 - GESTIONE DELLE RISORSE IT**

#### IMPEGNI in CAPO a CUBI asc

- A. garantire connettività (e relativi servizi di sicurezza) alle biblioteche tramite la fornitura della linea-dati e dei relativi apparati (router, firewall, ecc), salvo per residuali situazioni già in essere in cui la linea-dati comunale risulta avere livelli di performances superiori a quelli garantibili dalla fornitura sistemica ed una profonda integrazione, in termini di policy tecniche, con l'infrastruttura tecnologica comunale (in tali situazioni tuttavia alcune soluzioni qui descritte - di norma incluse nel servizio sistemico - potrebbero non essere garantite o dare luogo ad oneri aggiuntivi in carico al Comune);
- B. fornire (e mantenere operative, tramite assistenza) le attrezzature hardware (pc, apparati multifunzione, stampanti laser e termiche, lettori ottici) delle biblioteche previste dalle tre fasce d'ampiezza dell'infrastruttura della biblioteca (denominate: minima, media e ampia) come descritte in *Piano Programma* (par. 4.1, nelle parti

- relative alla sotto-quota D);
- C. garantire l'installazione, manutenzione, gestione e aggiornamento del sistema operativo e dei software applicativi sistemici (principalmente fruiti in cloud) di seguito elencati: *Clavis* (sia opac che back-end operatore), *MediaLibraryOnLine*, *CoseDaFare*, sito web *cubinrete.it* (con una sotto-home dedicata ad ogni biblioteca);
  - D. garantire spazio di archiviazione di rete (e relativo backup) in cloud dei files di lavoro;
  - E. garantire il servizio di posta elettronica (di tipo web-mail con accesso multi-dispositivo) per ogni operatore dotato di account "sistemico";
  - F. rendere disponibile un adeguato ticketing system (OTRS) per la segnalazione di problemi o richieste di supporto da parte delle singole sedi o dei singoli operatori (OTRS);
  - G. fornire il sistema di autenticazione per l'accesso a Internet degli utenti nel caso in cui la biblioteca adotti soluzioni unificate a livello sistemico (ossia per la navigazione da postazioni fisse tramite client *webprenot* e per la navigazione wifi tramite soluzione Cisco-Meraki);
  - H. disporre di vari strumenti software per la gestione dell'infrastruttura IT sistemica (OCS Inventory, Zabbix, Ansible), gestiti dal personale di HD e da fornitori terzi, con l'obiettivo di esercitare una piena (e parzialmente proattiva) funzione di monitoraggio e d'intervento su tutti gli elementi dell'infrastruttura stessa.

L'annualità 2023 sarà - per alcuni dei servizi descritti (con riferimento ai punti B, D, E, H di cui sopra) - il momento d'avvio della nuova modalità di erogazione. Si prevede pertanto che l'offerta di tali nuovi servizi possa avvenire alle seguenti date (anteriormente alle quali la modalità di erogazione non differirà da quella in essere nell'assetto "convenzionale"):

#### entro luglio 2023

- messa a disposizione di un account per "operatore" (nei limiti indicati nella suddivisione in fasce delle varie biblioteche e degli account "extra" censiti a novembre 2022, riepilogati nell'Al\_B "Quote di finanziamento comunali", foglio 6), del sw di office-automation in cloud (Collabora), della casella di posta individuale web-mail (Zimbra con almeno 1 G di spazio), del relativo spazio di archiviazione individuale in cloud (di almeno 2G ad account, oltre ad una significativa quota dedicata alla biblioteca nel suo insieme), opportunamente backuppati). Preliminarmente all'attivazione del nuovo servizio, verrà effettuata una migrazione in cloud delle directory e dei files di lavoro personali (oggi presenti nel disco condiviso a disposizione di ogni biblioteca).
- presa in carico, da parte di CUBI asc, dell'assistenza hardware sull'intero parco-pc presente nelle biblioteche (limitatamente ai pc già dotati di sistema operativo linux nella distribuzione gestita da Cubi). In caso di alcune tipologie di intervento particolarmente onerose, Cubi potrà procedere a sostituire il pc guasto con hardware di sua proprietà. Per realizzare le dovute attività di assistenza, sarà necessario disporre di eventuali credenziali per l'accesso alle funzioni di base dell'hardware stesso (es: bios), qualora impostate e non già note a Cubi.

#### entro ottobre 2023

- attivazione e configurazione di sw di supporto alla gestione dell'infrastruttura IT per perfezionare le funzioni di monitoraggio e intervento remoto su tutti gli elementi della rete (OCS Inventory, Zabbix, Ansible)

entro novembre 2023

- fornitura di nuovi PC di proprietà della azienda (che andranno a sostituire quelli di proprietà comunale antecedenti all'anno 2018); si specifica che i pc "vecchi" resteranno di proprietà comunale ed il singolo comune ne valuterà l'eliminazione o altra tipologia di utilizzo, in contesti diversi da quelli della biblioteca; la stessa logica si applicherà anche alla sostituzione dei PC in programma nelle successive annualità.
- fornitura di apparati multifunzione (stampante+copiatrice+scanner) e di stampanti laser di rete aggiuntive (in questo secondo caso limitatamente alle infrastrutture classificate "medie" e "ampie"). Si specifica che le stampanti "vecchie" resteranno di proprietà comunale ed il singolo comune ne valuterà l'eliminazione, la cessazione del nolo (qualora acquisite a noleggio) o altra tipologia di utilizzo, in contesti diversi da quelli della biblioteca.

Rispetto alle nuove attività e modalità di servizio descritte, è utile specificare che:

- il piano di sostituzione dei pc delle biblioteche con pc di proprietà aziendale verrà condotto con cadenza annuale, suddividendo l'intervento in più tranches d'acquisto che interesseranno i pc delle biblioteche (di proprietà comunale) che in quella annualità supereranno il 5<sup>a</sup> anno di vita, come riassunte in All\_B "Quote di finanziamento comunali", foglio 8);
- verrà utilizzata prioritariamente - come modalità d'acquisto - l'adesione a convenzioni consip, se disponibili in quel momento e se soddisfacenti in termini di tipologia merceologica, prezzo e quantità disponibili; diversamente si utilizzeranno altre modalità di acquisizione previste dalla normativa inerente i contratti pubblici;
- dal punto di vista merceologico verranno acquistati pc entry-level, con sistema operativo linux, preferibilmente di tipo small-form o mini-pc;
- su tutti i pc di proprietà sistemica sarà garantita piena assistenza per l'intero ciclo di vita programmato (5 anni);
- relativamente alla messa a disposizione di apparecchiature multifunzione:
  - si utilizzeranno prioritariamente acquisti tramite convenzioni consip se disponibili in quel momento e se soddisfacenti in termini di tipologia merceologica, prezzo e quantità disponibili; diversamente si utilizzeranno altre modalità di acquisizione previste dalla normativa inerente i contratti pubblici;
  - i canoni relativi alla sotto-quota "Attrezzature IT delle biblioteche" (di cui al par. 4.1 del *Piano Programma* vanno intesi come omnicomprensivi di "consumabili" ad eccezione della carta e di eventuali costi extra per la produzione di stampe soprannumerarie rispetto i limiti mensili e/o trimestrali fissati dalla convenzione consip o dal capitolato di gara utilizzato; tali eventuali extra-costi restano in carico alle biblioteche beneficiarie.

### IMPEGNI in CAPO al Responsabile e/o al personale delle biblioteche

- garantire la riservatezza delle credenziali di accesso dei vari account attivati da Cubi asc ed assegnati al personale della biblioteca;
- attenersi alle policy di sicurezza indicate dal Sistema Bibliotecario;
- garantire la presenza di personale in caso di interventi tecnici programmati, permettendo al personale incaricato di accedere ai locali e/o agli apparati e/o alle postazioni di lavoro oggetto di intervento;

- garantire l'accessibilità da remoto di postazioni e apparati verificandone lo stato di accensione e il collegamento alla rete secondo le indicazioni fornite da help-desk;
- rispettare eventuali indicazioni operative fornite da help-desk, eventualmente inviate anche tramite email generalizzate a tutti gli operatori;
- conoscere l'ubicazione e saper identificare apparati e postazioni in caso di intervento diretto da parte di help-desk o di eventuali manutentori/fornitori terzi incaricati;
- fornire in modo esaustivo eventuali dati richiesti da help-desk utili per effettuare diagnosi e/o interventi tecnici;
- comunicare tempestivamente eventuali anomalie, disservizi o esiti di interventi effettuati da Cubi, utilizzando i canali messi a disposizione da CUBI (OTRS, mail, telefono) secondo il grado di severità della problematica.

## **B5 - LOGISTICA (Servizio di Prestito InterBibliotecario o PIB)**

### IMPEGNI in CAPO a CUBI asc

- mantenere attivi e accessibili sia agli operatori, sia agli utenti i servizi online (gestionale Clavis, catalogo online CUBI);
- fornire i materiali necessari all'espletamento del servizio (casce per il trasporto dei documenti, buste protettive per NBM fragili, talloncini di accompagnamento del documento, ecc);
- assicurare i passaggi per il ritiro e la consegna dei documenti secondo la frequenza e le modalità definite nel capitolato di gara con l'aggiudicatario;
- provvedere allo smistamento dei documenti tramite l'aggiudicatario del servizio;
- fornire conferma dell'effettiva disponibilità del materiale al ritiro (tramite messaggistica automatica all'utenza);
- garantire la distribuzione, tra le varie biblioteche Cubi, di materiale promozionale (locandine e brochure di eventi), di materiali di consumo e hardware (a seguito di interventi di riparazione on-center).

### IMPEGNI in CAPO al Responsabile e/o al personale delle biblioteche

- inserire tempestivamente nel sw le richieste PIB effettuate al banco da parte degli utenti;
- supportare l'utenza perché sviluppi autonomia nell'utilizzo dei servizi online anche per quanto concerne le richieste di PIB;
- effettuare la ricerca a scaffale del materiale richiesto via PIB ed eseguire la conseguente spedizione secondo tempistiche e modalità definite da procedure di lavoro condivise a livello sistemico;
- garantire la presenza di personale in biblioteca nei giorni e negli orari concordati per il passaggio del mezzo di trasporto del servizio PIB per effettuare la consegna e la ricezione dei materiali o in alternativa, previo stabile accordo, garantire l'accessibilità ai locali deputati allo scambio dei materiali in assenza di personale;
- effettuare tutte le operazioni necessarie alla finalizzazione del prestito all'utenza e/o all'invio del materiale reso dall'utenza alle biblioteche proprietarie;

- effettuare il corretto invio della messaggistica di “disponibilità al ritiro” verso l’utenza per la disponibilità del materiale, intervenendo con altre modalità in caso di fallimento;
- rispedire alla biblioteca proprietaria eventuale materiale richiesto ma non ritirato dall’utenza, non oltre 2 settimane dalla disponibilità al ritiro;
- inviare eventuale materiale promozionale da diffondere via PIB osservando scrupolosamente le modalità d’invio definite a livello sistemico;
- esporre al pubblico il materiale promozionale ricevuto dalle altre biblioteche, salvo eccezioni debitamente valutate e motivate (che è opportuno segnalare alla biblioteca inviante);
- richiedere i materiali di consumo necessari alla propria biblioteca secondo le modalità concordate.

## **B6 - HELP-DESK**

### IMPEGNI in CAPO a CUBI asc

- fornire assistenza sistemistica (manutenzione, gestione e aggiornamento del sistema operativo e delle applicazioni installate sui pc in uso nelle biblioteche, analisi e risoluzione delle problematiche connesse all’uso di periferiche quali stampanti, lettori barcode, antenne RFID, AP Wi-Fi di tipo “Meraki”, ecc...);
- garantire supporto nella diagnosi e risoluzione di problemi di connettività (linea dati, router, firewall) attivando - quando necessario - il supporto dell’Azienda aggiudicataria del servizio specifico;
- garantire supporto nella diagnosi e nella risoluzione di problemi hardware relativi ai PC e/o alle periferiche ad essi collegate attivando - quando necessario - il supporto dell’Azienda aggiudicataria del servizio specifico;
- fornire assistenza tecnica e procedurale nell’uso dei software applicativi adottati dal Sistema Bibliotecario (Clavis, CoseDaFare, Mloli, ecc), attivando - quando necessario - il supporto dell’Azienda/Ente aggiudicatario del servizio di assistenza specifico;
- fornire le credenziali di accesso ai sw e ai servizi sistemici ai nuovi operatori (una volta ottenuta la documentazione di compliance gdpr richiesta al Comune richiedente l’attivazione);
- diffondere materiale promozionale (locandine e brochure di eventi, inviati dalle biblioteche secondo modalità definite da Cubi);
- fornire assistenza diretta agli utenti che segnalano problematiche inerenti l’utilizzo dei servizi online connessi al catalogo collettivo.

### IMPEGNI in CAPO al Responsabile e/o al personale delle biblioteche

- utilizzare gli strumenti e le procedure messe a disposizione da CUBI asc per le segnalazioni dei problemi e le richieste di supporto (a seconda del livello di severità: OTRS, mail, telefono);
- fornire tutti gli elementi utili ad analizzare il problema e/o a garantire supporto in

fase di apertura di segnalazione o in fase di successiva integrazione secondo le indicazioni fornite da help-desk;

- attenersi scrupolosamente alle indicazioni operative fornite da help-desk sia in fase di analisi, sia in fase di risoluzione dei problemi;
- avere cognizione dell'ubicazione e della corretta identificazione degli apparati (router, firewall, hub, linea-dati, ecc), delle postazioni di lavoro e periferiche ad esse collegate della propria biblioteca;
- fornire sollecitamente la documentazione necessaria a help-desk in fase di attivazione degli account richiesti;
- rispondere tempestivamente e in modo esaustivo in caso di raccolta dati promossa centralmente da help-desk;
- utilizzare gli strumenti messi a disposizione da CUBI asc in caso di richiesta di materiali di consumo.